

**LAPORAN SURVEI MAHASISWA
PROGRAM STUDI SASTRA INDONESIA
PERIODE EVALUASI
TAHUN AKADEMIK 2022–2023**



**PROGRAM STUDI SASTRA INDONESIA
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEI 2026**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu merupakan komitmen utama setiap perguruan tinggi dalam menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi akademik, profesional, serta mampu beradaptasi dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan kebutuhan masyarakat. Mutu penyelenggaraan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kualitas kurikulum dan sumber daya manusia, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas layanan akademik dan nonakademik yang diterima mahasiswa selama menempuh proses pendidikan. Oleh karena itu, perguruan tinggi dituntut untuk membangun sistem penjaminan mutu yang mampu memastikan seluruh proses penyelenggaraan pendidikan berjalan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan para pemangku kepentingan, khususnya mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan.

Program Studi Sarjana Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara berkomitmen untuk mewujudkan penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas melalui implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) secara konsisten dan berkelanjutan. Implementasi SPMI tidak hanya berorientasi pada pemenuhan standar yang telah ditetapkan, tetapi juga diarahkan untuk membangun budaya mutu (*quality culture*) yang menempatkan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan sebagai bagian dari tata kelola program studi. Salah satu bentuk implementasi budaya mutu tersebut adalah pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa yang dilakukan secara berkala untuk memperoleh umpan balik terhadap kualitas layanan akademik maupun nonakademik yang diberikan kepada mahasiswa.

Mahasiswa merupakan pemangku kepentingan internal yang secara langsung mengalami seluruh proses penyelenggaraan pendidikan, mulai dari layanan administrasi akademik, proses pembelajaran, interaksi dengan dosen dan tenaga kependidikan, hingga pemanfaatan sarana dan prasarana pendukung pembelajaran. Oleh karena itu, persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diterimanya menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur efektivitas penyelenggaraan pendidikan. Informasi yang diperoleh melalui survei kepuasan mahasiswa memberikan gambaran mengenai tingkat ketercapaian mutu layanan, aspek-aspek yang telah memenuhi harapan mahasiswa, serta aspek yang masih memerlukan peningkatan sebagai dasar penyusunan program perbaikan secara berkelanjutan.

Di Universitas Sumatera Utara, pengukuran kepuasan mahasiswa dilaksanakan melalui Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (EDOM) yang terintegrasi dalam Sistem Informasi Terpadu Universitas Sumatera Utara melalui laman <https://satu.usu.ac.id/>. Setiap mahasiswa mengisi instrumen evaluasi secara daring pada akhir semester sebagai bagian dari proses evaluasi pembelajaran. Sistem ini memastikan bahwa pengumpulan data dilakukan secara terstruktur, terdokumentasi, dan terintegrasi dengan sistem informasi akademik universitas sehingga hasil

pengukuran dapat diolah secara objektif, terdokumentasi, serta dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi penyelenggaraan pendidikan di tingkat program studi, fakultas, maupun universitas.

Instrumen EDOM dirancang untuk mengukur berbagai aspek layanan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan, meliputi kualitas pembelajaran oleh dosen, pelayanan tenaga kependidikan, pengelolaan program studi, sarana dan prasarana pembelajaran, serta ruang bagi mahasiswa untuk memberikan kritik, saran, dan masukan secara terbuka. Melalui instrumen tersebut, mahasiswa memiliki kesempatan untuk menyampaikan penilaiannya secara objektif sehingga program studi memperoleh informasi yang komprehensif mengenai kualitas layanan yang telah diberikan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa melalui EDOM merupakan bagian dari implementasi siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Sumatera Utara. Setelah standar mutu dilaksanakan, program studi melakukan evaluasi terhadap hasil pengukuran kepuasan mahasiswa untuk mengidentifikasi capaian layanan, menemukan akar permasalahan, menetapkan prioritas perbaikan, serta menyusun rencana tindak lanjut yang terukur. Dengan demikian, hasil survei tidak berhenti sebagai data statistik, tetapi dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan berbasis bukti (evidence-based decision making) dalam rangka meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan.

Selain mendukung implementasi SPMI, pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa juga merupakan salah satu bentuk akuntabilitas Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dalam menjaga kualitas layanan kepada mahasiswa. Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap proses pembelajaran, peningkatan kompetensi dosen, perbaikan layanan administrasi akademik, pengembangan sarana dan prasarana, penyempurnaan tata kelola program studi, serta penyusunan berbagai program peningkatan mutu lainnya. Seluruh proses tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan sehingga membentuk budaya evaluasi yang mendukung tercapainya visi, misi, tujuan, dan sasaran Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa ini disusun sebagai dokumen resmi yang memuat hasil pelaksanaan survei, analisis terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, identifikasi aspek-aspek yang memerlukan peningkatan, serta rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan oleh Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Laporan ini tidak hanya menjadi media pertanggungjawaban akademik atas pelaksanaan survei, tetapi juga menjadi dokumen pendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal, bahan evaluasi dalam Rapat Tinjauan Manajemen, Audit Mutu Internal, serta bukti sah yang mendukung proses akreditasi Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

B. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Sarjana Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara berlandaskan pada berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan nasional, serta dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas

Sumatera Utara yang mengamanatkan pentingnya evaluasi terhadap penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berkelanjutan. Pelaksanaan survei ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi yang menegaskan bahwa perguruan tinggi wajib menyelenggarakan pendidikan tinggi yang bermutu melalui sistem penjaminan mutu yang dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan. Selain itu, pelaksanaan survei juga berpedoman pada Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi serta Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 41 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang menekankan pentingnya evaluasi mutu sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan tridarma perguruan tinggi.

Pada tingkat institusi, pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa mengacu pada Statuta Universitas Sumatera Utara, Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), Standar Pendidikan Universitas Sumatera Utara, Manual SPMI, Kebijakan Akademik, serta berbagai pedoman akademik yang mengatur penyelenggaraan pendidikan di lingkungan Universitas Sumatera Utara. Seluruh dokumen tersebut menjadi landasan bagi Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dalam melaksanakan evaluasi kepuasan mahasiswa secara berkala sebagai bagian dari implementasi siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP).

Dengan berpedoman pada regulasi dan kebijakan tersebut, Survei Kepuasan Mahasiswa tidak hanya berfungsi sebagai instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan, tetapi juga menjadi bagian dari mekanisme pengendalian mutu yang menghasilkan informasi objektif sebagai dasar penyusunan kebijakan, evaluasi penyelenggaraan pendidikan, peningkatan kualitas layanan, serta pengembangan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia secara berkelanjutan.

C. Tujuan

Survei Kepuasan Mahasiswa diselenggarakan sebagai bagian dari mekanisme evaluasi internal Program Studi Sarjana Sastra Indonesia untuk memperoleh gambaran yang objektif mengenai kualitas penyelenggaraan layanan akademik maupun nonakademik dari perspektif mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan. Melalui survei ini, program studi memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran, kualitas pelayanan dosen, tenaga kependidikan, pengelolaan program studi, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung proses pendidikan.

Hasil survei diharapkan mampu mengidentifikasi berbagai aspek layanan yang telah memenuhi harapan mahasiswa sekaligus mengungkap aspek-aspek yang masih memerlukan penyempurnaan. Informasi tersebut selanjutnya dianalisis sebagai dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu, penyempurnaan proses pembelajaran, pengembangan layanan akademik, peningkatan kualitas pelayanan administrasi, serta pengembangan sarana dan prasarana pembelajaran sesuai kebutuhan mahasiswa.

Selain sebagai instrumen evaluasi, pelaksanaan survei ini juga bertujuan mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal melalui penyediaan data yang valid, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam proses evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu. Dengan demikian, hasil survei menjadi salah satu dasar pengambilan keputusan di tingkat program studi maupun fakultas serta menjadi dokumen pendukung dalam Audit Mutu Internal, Rapat Tinjauan Manajemen, penyusunan Laporan Evaluasi Diri, dan proses akreditasi Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

BAB II

METODE PELAKSANAAN SURVEI

A. Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dilaksanakan secara terintegrasi melalui sistem Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (EDOM) yang dikembangkan oleh Universitas Sumatera Utara. Pengisian instrumen dilakukan secara daring melalui Sistem Informasi Terpadu Universitas Sumatera Utara (SATU USU) yang dapat diakses oleh setiap mahasiswa menggunakan akun akademik masing-masing pada laman <https://satu.usu.ac.id>. Pemanfaatan sistem informasi tersebut memastikan bahwa seluruh proses pelaksanaan survei berlangsung secara terstandar, terdokumentasi, transparan, serta terintegrasi dengan sistem akademik universitas.

Pelaksanaan survei dilakukan pada setiap akhir semester setelah seluruh kegiatan pembelajaran selesai dilaksanakan dan sebelum mahasiswa melihat nilai dan melakukan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) pada semester berikutnya. Mekanisme tersebut diterapkan agar mahasiswa telah mengikuti keseluruhan proses pembelajaran sehingga memiliki pengalaman yang cukup untuk memberikan penilaian secara objektif terhadap layanan yang diterimanya selama satu semester. Selain itu, pelaksanaan survei pada akhir semester memungkinkan mahasiswa mengevaluasi secara menyeluruh proses pembelajaran, pelayanan administrasi akademik, maupun layanan pendukung lainnya berdasarkan pengalaman aktual selama mengikuti perkuliahan.

Setiap mahasiswa diberikan kesempatan untuk mengisi instrumen survei secara mandiri tanpa intervensi dari dosen maupun pengelola program studi. Sistem EDOM dirancang untuk menjaga kerahasiaan identitas responden sehingga mahasiswa dapat memberikan penilaian, kritik, maupun saran secara jujur dan objektif. Kerahasiaan identitas responden menjadi salah satu prinsip penting dalam pelaksanaan survei karena diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan mahasiswa serta menghasilkan data yang lebih valid sebagai dasar evaluasi mutu.

Pelaksanaan survei dikoordinasikan oleh Universitas Sumatera Utara melalui pengelolaan Sistem Informasi Terpadu, sedangkan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia memanfaatkan hasil survei sebagai salah satu instrumen evaluasi mutu internal. Data hasil survei yang telah dihimpun selanjutnya diunduh, direkapitulasi, dan dianalisis oleh program studi sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan, layanan akademik, maupun layanan pendukung lainnya.

Hasil survei tidak hanya digunakan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa, tetapi juga menjadi bagian dari mekanisme implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Program studi melakukan pembahasan terhadap hasil survei melalui forum evaluasi akademik yang melibatkan pimpinan fakultas, ketua program studi, dosen, serta unit terkait untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang telah memenuhi harapan mahasiswa maupun aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Pembahasan tersebut menghasilkan berbagai

rekomendasi perbaikan yang kemudian dituangkan ke dalam rencana tindak lanjut sebagai bagian dari implementasi siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP).

Dengan mekanisme pelaksanaan yang terintegrasi, terdokumentasi, dan dilaksanakan secara berkala, Survei Kepuasan Mahasiswa menjadi salah satu instrumen utama dalam membangun budaya mutu di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Melalui survei ini, program studi memperoleh umpan balik yang objektif dari mahasiswa sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas layanan, memperkuat tata kelola akademik, serta mewujudkan penyelenggaraan pendidikan yang responsif terhadap kebutuhan dan harapan mahasiswa.

B. Responden Survei

Responden dalam Survei Kepuasan Mahasiswa merupakan mahasiswa aktif Program Studi Sarjana Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara yang mengikuti proses pembelajaran pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023. Mahasiswa yang menjadi responden adalah mahasiswa yang telah mengikuti kegiatan perkuliahan secara aktif sehingga memiliki pengalaman yang memadai dalam memanfaatkan berbagai layanan akademik maupun nonakademik yang disediakan oleh program studi dan fakultas.

Pengisian survei dilakukan secara mandiri oleh mahasiswa melalui sistem Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (EDOM) yang terintegrasi pada Sistem Informasi Terpadu Universitas Sumatera Utara (SATU USU). Setiap mahasiswa menggunakan akun akademiknya masing-masing untuk mengakses instrumen survei sehingga seluruh data responden tercatat secara otomatis dalam sistem. Mekanisme ini memastikan bahwa hanya mahasiswa aktif yang dapat memberikan penilaian terhadap layanan yang diterimanya selama satu semester.

Karakteristik responden dalam survei ini mencerminkan keberagaman mahasiswa Program Studi Sarjana Sastra Indonesia, baik dari sisi angkatan, mata kuliah yang diikuti, maupun dosen pengampu yang dievaluasi. Dengan demikian, hasil survei diharapkan mampu memberikan gambaran yang representatif mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan di lingkungan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

Partisipasi mahasiswa dalam pelaksanaan survei menjadi salah satu indikator penting dalam membangun budaya mutu di lingkungan program studi. Semakin tinggi tingkat partisipasi mahasiswa, semakin besar pula peluang program studi memperoleh informasi yang komprehensif mengenai kualitas layanan yang telah diberikan. Oleh karena itu, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia secara konsisten mendorong seluruh mahasiswa untuk berpartisipasi aktif dalam pengisian survei sebagai bentuk kontribusi terhadap peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan.

Data responden yang diperoleh dari sistem selanjutnya diverifikasi sebelum dilakukan proses pengolahan dan analisis. Tahapan verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penyusunan laporan merupakan data yang lengkap, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hasil verifikasi tersebut menjadi dasar dalam penyusunan rekapitulasi tingkat kepuasan mahasiswa yang selanjutnya dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan layanan, aspek yang memerlukan perbaikan, serta penyusunan rencana tindak lanjut sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal.

Pada laporan ini, jumlah responden, distribusi responden berdasarkan angkatan, serta informasi pendukung lainnya disajikan pada bagian hasil survei untuk memberikan gambaran mengenai tingkat keterwakilan responden dalam pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa.

C. Instrumen Survei

Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa disusun untuk memperoleh informasi mengenai persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan yang diberikan oleh Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara. Instrumen ini merupakan bagian dari sistem Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (EDOM) Universitas Sumatera Utara yang dilaksanakan secara terintegrasi melalui Sistem Informasi Terpadu Universitas Sumatera Utara (SATU USU). Dengan menggunakan instrumen yang sama di seluruh lingkungan universitas, hasil survei memiliki standar pengukuran yang seragam sehingga memungkinkan dilakukan evaluasi secara objektif dan berkelanjutan.

Instrumen survei dirancang menggunakan skala penilaian yang memudahkan mahasiswa dalam memberikan penilaian terhadap setiap indikator layanan. Selain menyediakan pilihan jawaban dalam bentuk skala penilaian, instrumen juga memberikan ruang bagi mahasiswa untuk menyampaikan kritik, saran, maupun masukan secara terbuka. Kombinasi antara data kuantitatif dan data kualitatif tersebut memberikan informasi yang lebih komprehensif mengenai kondisi layanan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Secara substansial, instrumen survei mencakup empat kelompok layanan utama, yaitu layanan dosen, layanan tenaga kependidikan, layanan pengelolaan program studi, serta layanan sarana dan prasarana. Keempat kelompok layanan tersebut dipilih karena merupakan komponen utama yang secara langsung memengaruhi pengalaman belajar mahasiswa selama mengikuti proses pendidikan di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

Kelompok layanan dosen mencakup berbagai indikator yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran, antara lain kesiapan dosen dalam mengajar, penguasaan materi, metode pembelajaran, penggunaan media pembelajaran, objektivitas penilaian, kemampuan berkomunikasi, kedisiplinan, pemberian umpan balik terhadap tugas, hingga kemampuan dosen menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif.

Kelompok layanan tenaga kependidikan difokuskan pada kualitas pelayanan administrasi akademik, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, keramahan petugas, kemudahan

memperoleh layanan administrasi, serta kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Kelompok layanan pengelolaan program studi menilai efektivitas tata kelola akademik, kemudahan memperoleh informasi, responsivitas pengelola terhadap kebutuhan mahasiswa, transparansi layanan, serta koordinasi berbagai kegiatan akademik yang diselenggarakan oleh program studi.

Sementara itu, kelompok sarana dan prasarana mengevaluasi ketersediaan ruang kuliah, fasilitas pembelajaran, akses internet, perpustakaan, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang belajar, serta berbagai fasilitas pendukung lain yang menunjang proses pendidikan.

Dengan cakupan indikator yang komprehensif tersebut, instrumen survei diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan yang diterima mahasiswa. Informasi yang dihasilkan selanjutnya menjadi dasar dalam pelaksanaan evaluasi mutu, penyusunan rencana tindak lanjut, serta pengembangan berbagai program peningkatan kualitas layanan di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dilakukan melalui mekanisme Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (EDOM) yang terintegrasi dalam Sistem Informasi Terpadu Universitas Sumatera Utara (SATU USU). Seluruh mahasiswa aktif yang mengikuti proses pembelajaran pada semester berjalan diberikan akses untuk mengisi instrumen evaluasi secara daring menggunakan akun akademik masing-masing melalui laman <https://satu.usu.ac.id>. Pelaksanaan survei secara terintegrasi melalui sistem informasi universitas bertujuan untuk menjamin bahwa proses pengumpulan data berlangsung secara sistematis, terdokumentasi, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengisian instrumen dilaksanakan pada akhir semester setelah seluruh proses pembelajaran selesai dilaksanakan. Penentuan waktu tersebut memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengevaluasi seluruh layanan yang diterimanya berdasarkan pengalaman belajar selama satu semester penuh. Mahasiswa dapat memberikan penilaian terhadap kualitas proses pembelajaran, pelayanan akademik, pengelolaan program studi, maupun sarana dan prasarana secara menyeluruh sehingga hasil survei mampu menggambarkan kondisi penyelenggaraan pendidikan secara lebih objektif.

Sebagai bagian dari mekanisme akademik Universitas Sumatera Utara, mahasiswa diwajibkan menyelesaikan pengisian instrumen EDOM sebelum dapat mengakses hasil studi pada akhir semester melalui Sistem Informasi Terpadu Universitas Sumatera Utara (SATU USU). Kebijakan tersebut bertujuan meningkatkan tingkat partisipasi mahasiswa dalam proses evaluasi sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat keterwakilan (response rate) yang tinggi. Dengan tingkat partisipasi yang optimal, hasil survei diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih

representatif mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

Dalam pelaksanaannya, setiap mahasiswa mengisi instrumen secara mandiri tanpa intervensi dari dosen maupun pengelola program studi. Sistem EDOM menjamin kerahasiaan identitas responden sehingga mahasiswa dapat menyampaikan penilaian, kritik, maupun saran secara jujur, objektif, dan bertanggung jawab. Selain menghasilkan data kuantitatif berupa skor penilaian pada setiap indikator, instrumen juga menyediakan ruang bagi mahasiswa untuk menyampaikan masukan secara terbuka mengenai berbagai aspek layanan yang masih memerlukan peningkatan. Masukan tersebut menjadi sumber informasi penting dalam proses evaluasi mutu karena mampu memberikan penjelasan terhadap hasil penilaian yang diperoleh pada setiap indikator.

Setelah periode pengisian survei berakhir, data yang tersimpan dalam sistem direkapitulasi dan diverifikasi sebelum dilakukan proses analisis. Tahap verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penyusunan laporan merupakan data yang lengkap, konsisten, dan layak dianalisis. Selanjutnya, hasil rekapitulasi menjadi dasar dalam penyusunan laporan evaluasi kepuasan mahasiswa serta digunakan sebagai salah satu sumber informasi dalam proses penjaminan mutu di tingkat program studi.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data Survei Kepuasan Mahasiswa dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan yang diselenggarakan oleh Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Analisis tidak hanya bertujuan mengetahui tinggi atau rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi capaian setiap indikator sehingga program studi dapat menyusun strategi peningkatan mutu yang tepat sasaran.

Tahap pertama analisis dilakukan dengan merekapitulasi seluruh hasil penilaian mahasiswa pada setiap butir instrumen. Selanjutnya dilakukan penghitungan nilai rata-rata dan persentase tingkat kepuasan untuk setiap indikator maupun setiap kelompok layanan, yaitu layanan dosen, layanan tenaga kependidikan, layanan pengelola program studi, serta layanan sarana dan prasarana. Hasil pengolahan data kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memudahkan identifikasi terhadap indikator yang memiliki capaian tinggi maupun indikator yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

Selain analisis kuantitatif, program studi juga melakukan analisis terhadap seluruh kritik, saran, dan masukan yang disampaikan mahasiswa melalui pertanyaan terbuka pada instrumen survei. Seluruh masukan dikelompokkan berdasarkan tema-tema utama, seperti proses pembelajaran, pelayanan administrasi, fasilitas pembelajaran, teknologi informasi, layanan kemahasiswaan, maupun tata kelola program studi. Pengelompokan tersebut bertujuan untuk

menemukan pola permasalahan yang muncul secara berulang sehingga dapat ditentukan prioritas perbaikan berdasarkan kebutuhan mahasiswa.

Hasil analisis selanjutnya dibahas dalam forum evaluasi yang melibatkan Ketua Program Studi, dosen, tenaga kependidikan, Gugus Kendali Mutu, serta pimpinan fakultas. Forum tersebut bertujuan mengevaluasi capaian setiap indikator, mengidentifikasi akar penyebab permasalahan, menetapkan prioritas peningkatan mutu, serta menyusun rekomendasi perbaikan yang dapat diimplementasikan pada semester berikutnya. Dengan demikian, hasil survei tidak berhenti pada penyajian data statistik, tetapi menjadi dasar dalam proses pengambilan keputusan yang berbasis bukti (*evidence-based decision making*).

Sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), seluruh hasil analisis kemudian ditindaklanjuti melalui penyusunan program peningkatan mutu yang dilengkapi dengan rencana aksi, penanggung jawab, target waktu pelaksanaan, indikator keberhasilan, serta mekanisme monitoring dan evaluasi. Seluruh proses tersebut merupakan implementasi siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) yang dilaksanakan secara berkesinambungan di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

Dengan mekanisme analisis tersebut, Survei Kepuasan Mahasiswa tidak hanya menghasilkan informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam mendukung pengembangan tata kelola program studi, peningkatan kualitas pembelajaran, penyempurnaan layanan akademik dan nonakademik, serta penguatan budaya mutu yang berorientasi pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

BAB III

METODE PELAKSANAAN SURVEI

A. Gambaran Umum Hasil Survei

Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dilaksanakan sebagai bagian dari mekanisme evaluasi mutu internal untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas penyelenggaraan layanan akademik maupun nonakademik selama satu semester. Seluruh data yang diperoleh melalui sistem Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (EDOM) dianalisis untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan yang secara langsung memengaruhi proses pembelajaran dan pengalaman belajar mahasiswa di lingkungan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan akademik dan nonakademik telah memperoleh penilaian yang baik dari mahasiswa. Hal tersebut tercermin dari capaian pada sebagian besar indikator yang berada pada kategori baik hingga sangat baik. Penilaian positif tersebut menunjukkan bahwa berbagai layanan yang diselenggarakan oleh program studi telah mampu memenuhi harapan mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan proses pendidikan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya sehingga memerlukan perhatian khusus sebagai prioritas peningkatan mutu pada periode berikutnya.

Hasil survei tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap masing-masing indikator layanan, tetapi juga memberikan informasi mengenai konsistensi kualitas penyelenggaraan pendidikan pada berbagai aspek yang dievaluasi. Oleh karena itu, analisis hasil survei dilakukan tidak hanya terhadap nilai rata-rata setiap indikator, tetapi juga terhadap kecenderungan capaian pada setiap kelompok layanan sehingga dapat diketahui aspek-aspek yang menjadi kekuatan program studi maupun aspek yang masih memerlukan penyempurnaan.

Untuk mempermudah proses evaluasi, hasil survei dikelompokkan ke dalam empat aspek utama yang menjadi fokus penilaian, yaitu layanan dosen dalam pelaksanaan pembelajaran, layanan tenaga kependidikan, layanan pengelolaan program studi, serta layanan sarana dan prasarana. Pengelompokan tersebut dilakukan agar analisis yang dihasilkan lebih sistematis dan memudahkan program studi dalam menentukan prioritas program peningkatan mutu sesuai dengan ruang lingkup kewenangan masing-masing unit pengelola.

Selain data kuantitatif berupa skor penilaian pada setiap indikator, survei juga menghasilkan data kualitatif berupa kritik, saran, dan masukan dari mahasiswa. Informasi tersebut menjadi pelengkap dalam proses analisis karena mampu menjelaskan berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan mengombinasikan analisis kuantitatif dan kualitatif, program studi memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan yang telah diberikan sekaligus memperoleh masukan yang lebih spesifik sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu.

Seluruh hasil analisis yang disajikan dalam laporan ini selanjutnya menjadi bahan pembahasan dalam forum evaluasi Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Hasil pembahasan tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut yang mencakup peningkatan kualitas proses pembelajaran, penguatan layanan administrasi akademik, pengembangan sarana dan prasarana, penyempurnaan tata kelola program studi, serta berbagai program peningkatan mutu lainnya. Dengan demikian, hasil survei tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa, tetapi juga menjadi bagian dari mekanisme pengendalian dan peningkatan mutu yang dilaksanakan secara berkelanjutan.

B. Hasil Survei Berdasarkan Aspek Layanan

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa disajikan berdasarkan pengelompokan aspek layanan yang secara langsung berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Pengelompokan ini dilakukan untuk mempermudah proses analisis terhadap setiap komponen layanan sekaligus memudahkan identifikasi area yang telah memenuhi harapan mahasiswa maupun area yang masih memerlukan peningkatan mutu.

Secara umum, instrumen survei mencakup empat kelompok layanan utama, yaitu layanan dosen dalam pelaksanaan pembelajaran, layanan tenaga kependidikan, layanan pengelolaan program studi, serta layanan sarana dan prasarana. Keempat kelompok layanan tersebut merupakan komponen yang saling berkaitan dalam mendukung terciptanya proses pembelajaran yang efektif, efisien, nyaman, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Analisis terhadap setiap kelompok layanan dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan capaian pada masing-masing indikator, kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa, serta berbagai masukan yang disampaikan mahasiswa melalui pertanyaan terbuka. Pendekatan tersebut memungkinkan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai kualitas layanan yang telah diberikan sehingga setiap rekomendasi perbaikan dapat disusun berdasarkan data yang objektif dan kebutuhan nyata mahasiswa.

Seluruh hasil pengukuran disajikan dalam bentuk tabel, grafik, serta uraian analisis. Penyajian tersebut tidak hanya bertujuan memperlihatkan capaian setiap indikator, tetapi juga memberikan interpretasi terhadap makna hasil pengukuran sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan mutu pada periode berikutnya.

Layanan dosen merupakan aspek yang memperoleh perhatian utama dalam Survei Kepuasan Mahasiswa karena dosen memiliki peran sentral dalam keberhasilan penyelenggaraan pendidikan. Kualitas proses pembelajaran yang dilaksanakan dosen tidak hanya memengaruhi pencapaian capaian pembelajaran lulusan, tetapi juga menentukan pengalaman belajar mahasiswa selama mengikuti pendidikan di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

Evaluasi terhadap layanan dosen dilakukan melalui berbagai indikator yang menggambarkan keseluruhan proses pembelajaran, mulai dari kesiapan dosen dalam melaksanakan perkuliahan, penguasaan materi, kemampuan menyampaikan materi pembelajaran, penggunaan metode dan media pembelajaran, objektivitas dalam penilaian, kedisiplinan, kemampuan membangun komunikasi dengan mahasiswa, hingga kemampuan memberikan motivasi dan menciptakan suasana belajar yang kondusif.

Melalui pengukuran tersebut, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia memperoleh gambaran mengenai kualitas pembelajaran yang dirasakan langsung oleh mahasiswa. Hasil evaluasi ini tidak hanya digunakan untuk mengidentifikasi capaian dosen dalam melaksanakan proses pembelajaran, tetapi juga menjadi dasar dalam penyusunan program peningkatan kompetensi dosen, pengembangan metode pembelajaran, serta penyempurnaan sistem evaluasi pembelajaran.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Sarjana Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara, diperoleh nilai rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 3,94 dari skala maksimum 4,00. Capaian tersebut menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa memberikan penilaian pada kategori Sangat Baik terhadap kualitas layanan yang diselenggarakan oleh program studi.

Tingginya nilai rata-rata tersebut mencerminkan bahwa layanan akademik maupun nonakademik telah mampu memenuhi harapan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa proses pembelajaran, pelayanan administrasi akademik, pengelolaan program studi, serta penyediaan sarana dan prasarana telah berjalan secara efektif dalam mendukung proses pendidikan. Kondisi tersebut juga mengindikasikan bahwa berbagai kebijakan dan program peningkatan mutu yang dilaksanakan oleh Program Studi Sarjana Sastra Indonesia telah memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Hasil survei juga memperlihatkan bahwa 93,79% responden memberikan penilaian pada kategori Sangat Baik, sedangkan 6,21% memberikan penilaian pada kategori Baik. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang. Distribusi penilaian tersebut menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa yang sangat tinggi sekaligus mencerminkan konsistensi kualitas layanan yang diberikan oleh program studi.

Meskipun demikian, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia tetap memandang hasil survei ini sebagai bagian dari proses evaluasi berkelanjutan. Setiap indikator layanan dianalisis secara lebih mendalam untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memiliki peluang peningkatan, meskipun secara umum telah memperoleh kategori sangat baik. Hasil analisis tersebut selanjutnya dibahas dalam forum evaluasi program studi dan dijadikan dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) melalui siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP).

Secara keseluruhan, hasil survei mengindikasikan bahwa Program Studi Sarjana Sastra Indonesia telah mampu menyelenggarakan layanan pendidikan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa. Capaian ini menjadi modal yang penting untuk dipertahankan sekaligus ditingkatkan melalui berbagai program pengembangan mutu sehingga kualitas layanan yang telah dicapai dapat terus dipelihara dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

C. Analisis Hasil Survei Berdasarkan Aspek Penilaian

1. Layanan Dosen

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa menunjukkan bahwa aspek layanan dosen memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94 dari skala maksimum 4,00 dengan kategori Sangat Baik. Capaian tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan apresiasi yang tinggi terhadap kualitas proses pembelajaran yang diselenggarakan oleh dosen Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Nilai tersebut sekaligus mencerminkan bahwa dosen telah mampu melaksanakan tugas pembelajaran sesuai standar akademik Universitas Sumatera Utara serta memenuhi harapan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan.

Apabila ditinjau lebih lanjut pada setiap indikator, terlihat bahwa beberapa aspek memperoleh nilai yang sangat tinggi bahkan mencapai skor maksimum, yaitu kepastian pelaksanaan perkuliahan sesuai ketentuan, kemampuan dosen memperbarui bahan ajar sesuai perkembangan ilmu pengetahuan, penguasaan materi pembelajaran, serta kemampuan memberikan contoh-contoh yang relevan dengan materi yang diajarkan. Capaian tersebut menunjukkan bahwa dosen tidak hanya memiliki kompetensi profesional yang baik, tetapi juga mampu menyajikan pembelajaran yang relevan dengan perkembangan keilmuan sehingga proses pembelajaran menjadi lebih bermakna bagi mahasiswa.

Selain itu, indikator yang berkaitan dengan objektivitas penilaian, kedisiplinan dalam melaksanakan perkuliahan, kesesuaian materi dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS), kemampuan menjelaskan materi secara sistematis, serta sikap menghargai keberagaman mahasiswa juga memperoleh nilai yang sangat tinggi. Kondisi ini menggambarkan bahwa proses pembelajaran telah berlangsung secara terencana, transparan, dan berorientasi pada pencapaian capaian pembelajaran lulusan sebagaimana ditetapkan dalam kurikulum Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

Meskipun demikian, hasil survei juga menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, meskipun seluruhnya masih berada pada kategori Sangat Baik. Indikator tersebut antara lain berkaitan dengan daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa menyelesaikan permasalahan akademik, kepedulian dosen terhadap kebutuhan belajar mahasiswa, serta penerapan metode pembelajaran yang lebih variatif dan interaktif. Perbedaan capaian tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki ekspektasi yang semakin tinggi

terhadap proses pembelajaran yang tidak hanya berorientasi pada penyampaian materi, tetapi juga pada intensitas interaksi akademik, pendampingan belajar, serta pengalaman belajar yang lebih partisipatif.

Berdasarkan hasil tersebut, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia menilai bahwa kualitas layanan dosen telah menjadi salah satu kekuatan utama dalam penyelenggaraan pendidikan. Namun demikian, program studi tetap berkomitmen melakukan peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui pengembangan kompetensi pedagogik dosen, pelatihan pembelajaran berbasis Student Centered Learning, optimalisasi pemanfaatan teknologi pembelajaran digital, serta peningkatan kualitas pembimbingan akademik. Hasil survei ini juga menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rapat program studi untuk menentukan prioritas program peningkatan mutu pada semester berikutnya.

Secara keseluruhan, capaian aspek layanan dosen menunjukkan bahwa proses pembelajaran di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia telah berlangsung secara efektif dan memenuhi harapan mahasiswa. Tingginya tingkat kepuasan mahasiswa menjadi indikator bahwa dosen telah menjalankan perannya secara profesional dalam mendukung tercapainya kompetensi lulusan. Program studi akan terus mempertahankan capaian tersebut melalui monitoring pembelajaran secara berkala, evaluasi hasil EDOM setiap semester, serta implementasi berbagai program peningkatan mutu yang berorientasi pada kebutuhan mahasiswa dan perkembangan pendidikan tinggi.

2. Layanan Tenaga Kependidikan

Layanan tenaga kependidikan merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan pendidikan di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Pelayanan administrasi yang cepat, tepat, responsif, dan profesional memberikan kontribusi terhadap efektivitas proses akademik sekaligus meningkatkan kenyamanan mahasiswa selama menjalani kegiatan perkuliahan. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan menjadi salah satu indikator penting dalam evaluasi mutu layanan di lingkungan program studi.

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa menunjukkan bahwa aspek layanan tenaga kependidikan memperoleh penilaian yang berada pada kategori Sangat Baik. Capaian tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pelayanan administrasi akademik yang diberikan telah berlangsung secara profesional, mudah diakses, serta mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam berbagai urusan akademik maupun administratif. Tingginya tingkat kepuasan ini mencerminkan komitmen tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan yang efektif, ramah, dan berorientasi pada kepentingan mahasiswa.

Berdasarkan hasil pengukuran pada setiap indikator, mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kecepatan pelayanan administrasi, ketepatan informasi yang diberikan, keramahan petugas, kesediaan memberikan bantuan ketika mahasiswa mengalami kendala administrasi, serta kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku. Capaian tersebut menunjukkan

bahwa sistem pelayanan administrasi telah berjalan secara efektif sehingga mampu mendukung kelancaran proses pembelajaran dan aktivitas akademik mahasiswa.

Meskipun demikian, hasil survei tetap menunjukkan adanya beberapa indikator yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, walaupun masih berada pada kategori sangat baik. Temuan tersebut menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi Sarjana Sastra Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek kecepatan respons terhadap kebutuhan mahasiswa, optimalisasi pelayanan berbasis teknologi informasi, serta peningkatan efektivitas komunikasi antara tenaga kependidikan dan mahasiswa.

Program Studi Sarjana Sastra Indonesia memandang bahwa pelayanan administrasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kualitas penyelenggaraan pendidikan. Oleh karena itu, hasil survei ini dimanfaatkan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, penyederhanaan alur administrasi, peningkatan kompetensi tenaga kependidikan melalui berbagai pelatihan pelayanan prima (*service excellence*), serta penguatan budaya kerja yang profesional, responsif, transparan, dan akuntabel.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan tenaga kependidikan telah mampu memberikan dukungan yang optimal terhadap penyelenggaraan pendidikan di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Program studi berkomitmen untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dicapai sekaligus terus melakukan penyempurnaan agar pelayanan administrasi semakin efektif, efisien, adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta mampu memenuhi harapan mahasiswa secara berkelanjutan.

3. Pengelolaan Program Studi

Pengelolaan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia diarahkan untuk mewujudkan tata kelola yang efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan mutu secara berkelanjutan. Dalam konteks tersebut, kepuasan mahasiswa terhadap pengelolaan program studi menjadi salah satu indikator penting untuk menilai efektivitas pelaksanaan berbagai kebijakan akademik maupun layanan pendukung yang diberikan kepada mahasiswa.

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa menunjukkan bahwa aspek pengelolaan program studi memperoleh penilaian pada kategori Sangat Baik. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa mahasiswa menilai tata kelola program studi telah berjalan secara efektif dalam mendukung proses pembelajaran, penyediaan informasi akademik, pelayanan kepada mahasiswa, serta pelaksanaan berbagai kegiatan akademik dan kemahasiswaan.

Mahasiswa memberikan apresiasi terhadap keterbukaan informasi akademik, kemudahan memperoleh layanan dari pengelola program studi, koordinasi pelaksanaan kegiatan akademik, serta respons program studi dalam menindaklanjuti kebutuhan mahasiswa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mekanisme tata kelola yang diterapkan

telah mampu menciptakan lingkungan akademik yang kondusif dan mendukung kelancaran proses pendidikan.

Meskipun demikian, beberapa indikator masih menunjukkan peluang peningkatan, khususnya pada aspek percepatan penyampaian informasi, peningkatan komunikasi dua arah antara mahasiswa dan pengelola program studi, serta optimalisasi pemanfaatan media digital dalam penyelenggaraan layanan akademik. Program studi memandang bahwa masukan mahasiswa tersebut merupakan bagian penting dalam upaya meningkatkan efektivitas tata kelola dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Sebagai tindak lanjut, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia akan terus memperkuat sistem pengelolaan akademik melalui peningkatan kualitas pelayanan informasi, pengembangan sistem komunikasi berbasis teknologi informasi, serta pelaksanaan evaluasi layanan secara berkala. Seluruh hasil evaluasi akan dibahas dalam rapat program studi sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu sesuai dengan prinsip Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa tata kelola Program Studi Sarjana Sastra Indonesia telah berjalan dengan baik dan memperoleh kepercayaan yang tinggi dari mahasiswa. Program studi akan terus mempertahankan capaian tersebut melalui peningkatan kualitas layanan, penguatan koordinasi internal, serta pengembangan tata kelola yang adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa dan perkembangan pendidikan tinggi.

4. Pengelolaan Program Studi

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang mendukung terciptanya proses pembelajaran yang efektif, nyaman, dan kondusif. Ketersediaan fasilitas pembelajaran yang memadai tidak hanya menunjang aktivitas akademik mahasiswa, tetapi juga mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi secara keseluruhan. Oleh karena itu, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia secara berkala melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai fasilitas yang digunakan selama proses pendidikan.

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa menunjukkan bahwa aspek sarana dan prasarana memperoleh penilaian pada kategori Sangat Baik. Capaian tersebut mengindikasikan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas terhadap kualitas fasilitas yang disediakan dalam mendukung kegiatan pembelajaran maupun aktivitas akademik lainnya. Penilaian positif tersebut mencerminkan bahwa fasilitas yang tersedia telah mampu memenuhi kebutuhan dasar mahasiswa selama mengikuti proses pendidikan.

Mahasiswa memberikan penilaian yang baik terhadap ketersediaan ruang kuliah, kenyamanan lingkungan belajar, kebersihan lingkungan kampus, akses terhadap fasilitas pendukung pembelajaran, serta berbagai sarana lain yang digunakan selama kegiatan akademik berlangsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan sarana dan prasarana telah dilakukan secara memadai sehingga mampu menciptakan lingkungan belajar yang aman, nyaman, dan mendukung pelaksanaan proses pembelajaran.

Di samping capaian tersebut, hasil survei juga memberikan masukan mengenai beberapa aspek yang masih dapat terus ditingkatkan, seperti modernisasi fasilitas pembelajaran, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kualitas jaringan internet, serta pemeliharaan fasilitas yang digunakan secara rutin oleh mahasiswa. Program Studi Sarjana Sastra Indonesia memandang bahwa peningkatan kualitas sarana dan prasarana merupakan proses yang berkelanjutan seiring dengan perkembangan kebutuhan pembelajaran dan kemajuan teknologi.

Sebagai tindak lanjut, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia akan terus berkoordinasi dengan Fakultas Ilmu Budaya dan Universitas Sumatera Utara dalam melakukan pemeliharaan fasilitas, pengembangan sarana pembelajaran berbasis teknologi, serta penyediaan lingkungan belajar yang semakin nyaman dan inklusif. Berbagai masukan yang disampaikan mahasiswa juga menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan program kerja dan pengajuan kebutuhan sarana prasarana pada periode berikutnya.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana telah memberikan dukungan yang baik terhadap penyelenggaraan pendidikan di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Program studi berkomitmen untuk mempertahankan kualitas fasilitas yang telah tersedia sekaligus melakukan berbagai upaya penyempurnaan agar mampu mengikuti perkembangan kebutuhan pembelajaran dan memberikan pengalaman belajar yang semakin berkualitas bagi mahasiswa.

D. Simpulan Hasil Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Sarjana Sastra Indonesia menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kualitas layanan yang diselenggarakan oleh program studi. Hasil pengukuran menunjukkan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,94 pada skala 4,00 dengan mayoritas responden (93,79%) memberikan penilaian pada kategori Sangat Baik, sedangkan 6,21% lainnya memberikan penilaian pada kategori Baik. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang.

Tingginya tingkat kepuasan tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan akademik maupun nonakademik telah berjalan sesuai dengan harapan mahasiswa. Aspek layanan dosen, tenaga kependidikan, pengelolaan program studi, serta sarana dan prasarana secara umum memperoleh apresiasi yang tinggi. Hasil ini mencerminkan komitmen Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dalam menjaga kualitas penyelenggaraan pendidikan melalui penerapan tata kelola yang efektif, pelayanan yang profesional, serta penyediaan lingkungan belajar yang kondusif.

Meskipun seluruh aspek telah memperoleh kategori sangat baik, hasil survei juga menunjukkan adanya beberapa indikator yang masih memiliki peluang untuk terus ditingkatkan. Program studi memandang bahwa temuan tersebut merupakan bagian dari proses evaluasi yang konstruktif dan menjadi dasar dalam menyusun berbagai program peningkatan mutu. Seluruh hasil

survei dianalisis secara komprehensif dan dibahas dalam forum evaluasi program studi untuk menentukan prioritas perbaikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan perkembangan penyelenggaraan pendidikan.

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Mahasiswa menjadi salah satu bukti implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Informasi yang diperoleh melalui survei dimanfaatkan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, penyusunan rencana tindak lanjut, serta peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan melalui siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP). Dengan demikian, survei kepuasan mahasiswa tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengukuran tingkat kepuasan, tetapi juga sebagai bagian integral dari upaya mewujudkan budaya mutu (*quality culture*) dalam penyelenggaraan pendidikan di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

E. Rencana Tindak Lanjut

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa menjadi dasar bagi Program Studi Sarjana Sastra Indonesia dalam menyusun berbagai program peningkatan mutu secara berkelanjutan. Tindak lanjut diarahkan pada upaya mempertahankan indikator-indikator yang telah memperoleh capaian sangat baik serta meningkatkan indikator yang masih memiliki ruang untuk dikembangkan.

Program studi akan terus meningkatkan kualitas proses pembelajaran melalui penguatan kompetensi pedagogik dosen, pengembangan metode pembelajaran yang lebih inovatif, optimalisasi pemanfaatan teknologi pembelajaran, serta peningkatan intensitas pembimbingan akademik kepada mahasiswa. Di bidang pelayanan administrasi, peningkatan kualitas layanan dilakukan melalui penguatan budaya pelayanan prima, penyederhanaan prosedur administrasi, dan optimalisasi layanan berbasis teknologi informasi.

Dalam aspek pengelolaan program studi, berbagai masukan mahasiswa akan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi, transparansi informasi akademik, serta responsivitas terhadap kebutuhan mahasiswa. Sementara itu, pada aspek sarana dan prasarana, program studi akan terus berkoordinasi dengan fakultas dan universitas untuk melakukan pemeliharaan fasilitas, peningkatan kualitas lingkungan belajar, serta pengembangan fasilitas pembelajaran sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi.

Pelaksanaan seluruh rencana tindak lanjut tersebut akan dimonitor dan dievaluasi secara berkala melalui mekanisme Sistem Penjaminan Mutu Internal. Hasil monitoring menjadi dasar dalam menilai efektivitas program perbaikan yang telah dilaksanakan sekaligus sebagai masukan dalam penyusunan program peningkatan mutu pada periode berikutnya, sehingga proses peningkatan kualitas layanan di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia berlangsung secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Sarjana Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara merupakan salah satu instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas penyelenggaraan layanan akademik maupun nonakademik. Pelaksanaan survei melalui sistem Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (EDOM) yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Terpadu Universitas Sumatera Utara (SATU USU) memberikan kemudahan dalam proses pengumpulan data sekaligus menghasilkan informasi yang terdokumentasi, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai dasar pelaksanaan evaluasi mutu.

Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,94 dari skala maksimum 4,00 serta dominasi penilaian pada kategori Sangat Baik menunjukkan bahwa berbagai aspek layanan telah mampu memenuhi harapan mahasiswa. Capaian tersebut mencerminkan komitmen program studi dalam menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas melalui pengelolaan pembelajaran yang efektif, pelayanan administrasi yang profesional, tata kelola program studi yang baik, serta penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung proses pembelajaran.

Meskipun demikian, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia memandang bahwa hasil survei bukan hanya menjadi ukuran keberhasilan layanan, tetapi juga menjadi sumber informasi untuk mengidentifikasi peluang-peluang perbaikan. Berbagai masukan yang disampaikan mahasiswa menjadi dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu sehingga kualitas layanan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, perkembangan ilmu pengetahuan, dan tuntutan penyelenggaraan pendidikan tinggi. Dengan demikian, Survei Kepuasan Mahasiswa tidak hanya berfungsi sebagai instrumen evaluasi, tetapi juga menjadi bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang mendukung terwujudnya budaya mutu (*quality culture*) di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei dan analisis yang telah dilakukan, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia menetapkan beberapa rekomendasi sebagai upaya peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan secara berkelanjutan. Pertama, mempertahankan kualitas layanan yang telah memperoleh tingkat kepuasan sangat baik melalui monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap seluruh aspek layanan akademik maupun nonakademik.

Kedua, meningkatkan kualitas proses pembelajaran melalui pengembangan kompetensi dosen, penerapan metode pembelajaran yang lebih inovatif, penguatan pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa (student centered learning), serta optimalisasi pemanfaatan teknologi pembelajaran. Ketiga, meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik melalui penguatan budaya pelayanan prima, percepatan layanan berbasis digital, serta peningkatan kapasitas tenaga kependidikan dalam memberikan layanan yang efektif, responsif, dan profesional.

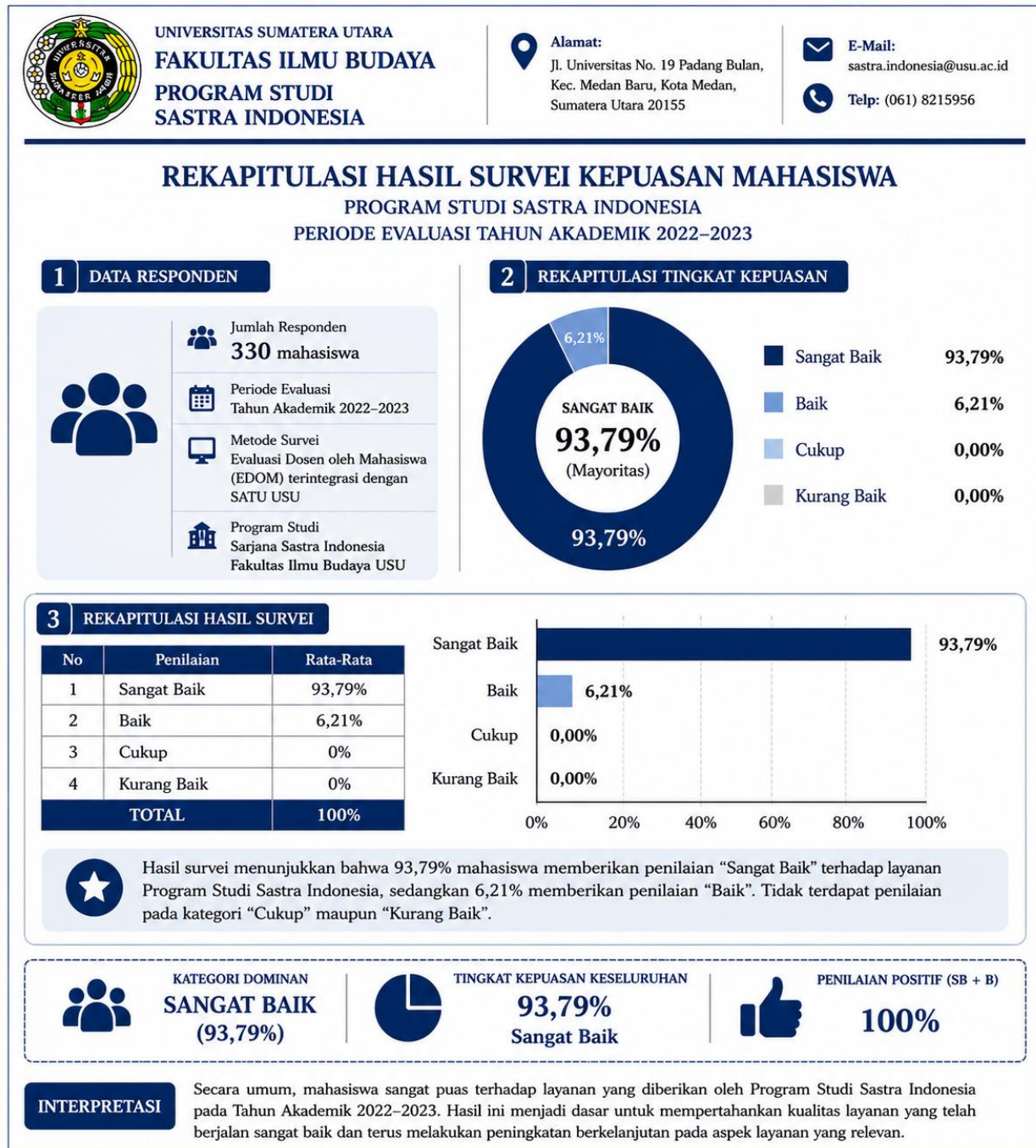
Keempat, memperkuat tata kelola Program Studi Sarjana Sastra Indonesia melalui peningkatan kualitas komunikasi akademik, transparansi informasi, serta penguatan koordinasi antarunit dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan. Kelima, melakukan pemeliharaan dan pengembangan sarana serta prasarana pembelajaran secara berkelanjutan sesuai dengan perkembangan kebutuhan pembelajaran dan teknologi informasi. Keenam, memanfaatkan seluruh hasil survei sebagai dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut, penyempurnaan kebijakan akademik, penyusunan program kerja tahunan, pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI), Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), serta penyusunan Laporan Evaluasi Diri (LED) Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

Melalui implementasi rekomendasi tersebut, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan sehingga mampu memenuhi harapan mahasiswa serta mendukung pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran program studi maupun Universitas Sumatera Utara.

Lampiran 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa

No	Indikator	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
1	Kejelasan visi, misi, dan tujuan Program Studi.				
2	Keterlibatan dosen dalam perencanaan dan pengambilan keputusan akademik.				
3	Transparansi kebijakan akademik di tingkat Program Studi.				
4	Konsistensi penerapan kebijakan akademik				
5	Dukungan Program Studi terhadap pelaksanaan pendidikan dan pengajaran.				
6	Dukungan terhadap kegiatan penelitian dosen.				
7	Dukungan terhadap kegiatan pengabdian masyarakat.				
8	Kesesuaian beban kerja dosen dengan ketentuan yang berlaku.				
9	Ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran.				
10	Dukungan tenaga kependidikan dalam kegiatan akademik.				
11	Ketersediaan dan kualitas sistem teknologi informasi akademik.				
12	Ketersediaan bahan ajar dan sumber pembelajaran.				
13	Dukungan Program Studi terhadap pengembangan kompetensi dosen.				
14	Kesempatan mengikuti pelatihan, seminar, dan kegiatan ilmiah.				
15	Penghargaan terhadap kinerja dan prestasi dosen.				
16	Kepuasan terhadap sistem penilaian kinerja dosen.				
17	Efektivitas komunikasi antara pimpinan dan dosen.				
18	Iklim kerja yang kondusif dan kolaboratif.				
19	Penanganan aspirasi dan masukan dari dosen.				
20	Tingkat kepuasan dosen secara umum terhadap pengelolaan Program Studi.				

Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Survei



Lampiran 3. Berita Acara



Universitas Sumatera Utara
FAKULTAS ILMU BUDAYA
PROGRAM STUDI
SASTRA INDONESIA

Alamat:
Jl. Universitas No. 19 Padang
Bulan, Kec. Medan Baru, Kota
Medan, Sumatera Utara
20155

E-Mail:
sastra.indonesia@usu.ac.id
Telp: (061) 8215956

**BERITA ACARA
RAPAT EVALUASI HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI SASTRA INDONESIA
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

Pada hari Selasa, tanggal 9 bulan Juni tahun 2026, Program Studi Sarjana Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara telah melaksanakan Rapat Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Sastra Indonesia untuk periode evaluasi Tahun Akademik 2022/2023.

Rapat dipimpin oleh Ketua Program Studi Sastra Indonesia dan dihadiri oleh dosen tetap Program Studi Sastra Indonesia serta unsur pengelola program studi.

Agenda Rapat

1. Pemaparan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa.
2. Analisis capaian pada setiap aspek layanan.
3. Pembahasan kritik dan saran mahasiswa.
4. Penyusunan rencana tindak lanjut peningkatan mutu layanan akademik dan nonakademik.

Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa yang diperoleh melalui sistem Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa (EDOM) Universitas Sumatera Utara, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa mencapai 3,94 dari skala maksimum 4,00, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan Program Studi Sarjana Sastra Indonesia berada pada kategori Sangat Baik.
2. Sebanyak 93,79% mahasiswa memberikan penilaian pada kategori Sangat Baik, sedangkan 6,21% memberikan penilaian pada kategori Baik. Tidak terdapat penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang.
3. Aspek layanan dosen, layanan tenaga kependidikan, pengelolaan program studi, serta sarana dan prasarana secara umum memperoleh apresiasi yang tinggi dari mahasiswa dan dinilai telah memenuhi harapan dalam mendukung proses pembelajaran.
4. Meskipun seluruh aspek memperoleh kategori sangat baik, rapat menilai perlunya peningkatan berkelanjutan terutama pada penguatan komunikasi akademik, inovasi pembelajaran, optimalisasi layanan administrasi berbasis teknologi informasi, serta pemeliharaan dan pengembangan sarana prasarana.

Keputusan Rapat

Berdasarkan hasil pembahasan, rapat menyepakati hal-hal sebagai berikut.

1. Mempertahankan kualitas layanan akademik dan nonakademik yang telah memperoleh tingkat kepuasan sangat baik.
2. Meningkatkan kompetensi dosen melalui pengembangan metode pembelajaran inovatif, pembelajaran berpusat pada mahasiswa (student centered learning), dan pemanfaatan teknologi pembelajaran.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik melalui penguatan budaya pelayanan prima dan optimalisasi layanan digital.
4. Meningkatkan efektivitas komunikasi antara pengelola program studi dengan mahasiswa melalui berbagai media informasi akademik.
5. Berkoordinasi dengan Fakultas Ilmu Budaya dalam pemeliharaan dan pengembangan sarana serta prasarana pembelajaran.
6. Menjadikan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa sebagai dasar penyusunan program kerja dan implementasi peningkatan mutu melalui siklus PPEPP.

Penutup

Demikian berita acara ini dibuat sebagai dokumentasi pelaksanaan Rapat Evaluasi Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diketahui oleh:
(Ketua Program Studi S-1 Sastra Indonesia
Fakultas Ilmu Budaya)



Prof. Dr. Dwi Widayati, M.Hum.
NIP 196505141988032001

Lampiran 4. Matriks Tindak Lanjut Hasil Survei

No.	Temuan Hasil Survei	Analisis	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan	Indikator Keberhasilan
1	Secara umum mahasiswa memberikan tingkat kepuasan yang sangat baik terhadap layanan akademik Program Studi.	Program Studi telah memberikan layanan akademik sesuai standar mutu yang ditetapkan.	Mempertahankan kualitas layanan akademik melalui evaluasi berkala dan monitoring kepuasan mahasiswa setiap semester.	Ketua Program Studi	Setiap Semester	Tingkat kepuasan mahasiswa tetap berada pada kategori Sangat Baik.
2	Masih terdapat mahasiswa yang memberikan penilaian kategori Baik sebesar 6,21%.	Masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan pada beberapa aspek layanan.	Mengidentifikasi aspek yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dan menyusun program perbaikan secara bertahap.	Ketua Program Studi dan Gugus Kendali Mutu	Semester Ganjil TA 2026/2027	Persentase kategori Sangat Baik meningkat pada survei berikutnya.

3	Mahasiswa mengharapkan peningkatan kualitas pembelajaran.	Pembelajaran perlu terus disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan mahasiswa.	Mendorong dosen mengembangkan metode pembelajaran inovatif, <i>student centered learning</i> , serta optimalisasi LMS dan media digital.	Dosen dan Ketua Program Studi	Berkelanjutan	Meningkatnya kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran.
4	Pelayanan administrasi dinilai baik namun perlu terus ditingkatkan.	Layanan administrasi harus semakin cepat, tepat, dan mudah diakses mahasiswa.	Mengoptimalkan pelayanan administrasi berbasis digital serta mempercepat waktu penyelesaian layanan akademik.	Tenaga Kependidikan	Berkelanjutan	Waktu pelayanan lebih efektif dan keluhan mahasiswa menurun.
5	Sarana dan prasarana pembelajaran memperoleh	Pemeliharaan fasilitas perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas	Melakukan pemeliharaan rutin terhadap ruang kuliah, fasilitas pembelajaran,	Fakultas dan Program Studi	Setiap Semester	Sarana dan prasarana tetap dalam kondisi

	penilaian sangat baik.	layanan tetap terjaga.	jaringan internet, dan perangkat pendukung lainnya.			baik dan layak digunakan.
6	Komunikasi antara Program Studi dan mahasiswa berjalan baik.	Komunikasi yang efektif perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan.	Mengoptimalkan media komunikasi resmi Program Studi untuk penyampaian informasi akademik dan penanganan aspirasi mahasiswa.	Ketua Program Studi	Berkelanjutan	Informasi akademik tersampaikan secara cepat dan tepat.
7	Hasil survei perlu dimanfaatkan sebagai dasar peningkatan mutu.	Evaluasi kepuasan mahasiswa merupakan bagian dari implementasi PPEPP.	Menjadikan hasil survei sebagai dasar penyusunan program kerja, evaluasi mutu, dan rapat tinjauan manajemen Program Studi.	Ketua Program Studi dan Gugus Kendali Mutu	Tahunan	Seluruh program peningkatan mutu mengacu pada hasil survei kepuasan mahasiswa.

Lampiran 5. Dokumentasi



