LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MAHASISWA PROGRAM STUDI SASTRA MELAYU

MAHASISWA PADA TAHUN 2022/2023

OLEH

Arie Azhari Nasution S.S., M.A
Dedy Rahmad Sitinjak S.S., M.Si

PROGRAM STUDI S-1 SASTRA MELAYU
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2023

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga kegiatan survei kepuasan Mahasiswa Program Studi S-1 Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara (USU) dapat terlaksana dengan baik.

Kegiatan survei kepuasan mahasiswa ini dilaksanakan untuk memperoleh umpan balik mengenai pengalaman mahasiswa selama mengikuti proses pendidikan, meliputi proses pembelajaran, pelayanan akademik, fasilitas, serta berbagai layanan pendukung lainnya. Informasi yang diperoleh menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi Sastra Melayu dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dan pelayanan kepada mahasiswa.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam kegiatan survei kepuasan ini serta kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan. Semoga hasil survei kepuasan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan mutu dan pengembangan Program Studi Sastra Melayu di masa yang akan datang.

Medan, Mei 2023
Ketua Program Studi

Dra. Mardiah Mawar Kembaren M.A. Ph.D
NIP 196804181994031001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 1
DAFTAR ISI 2
BAB I PENDAHULUAN 4
Pendahuluan 4
Tujuan survei kepuasan 5
Manfaat survei kepuasan 5
BAB II METODE survei kepuasan 6
Populasi/Saran survei kepuasan 6
Desain survei kepuasan 6
Pengumpulan Data 6
Metode Analisis Data 6
BAB III HASIL DAN ANALISIS survei kepuasan 7
A. Layanan 7
a. Kejelasan informasi akademik (jadwal kuliah, KRS, KHS, kalender akademik). 7
b. Kemudahan proses KRS dan layanan akademik 8
c. Ketepatan waktu pelayanan akademik 9
d. Kesesuaian pelaksanaan perkuliahan dengan RPS 10
e. Keadilan dan transparansi penilaian 12
B. Proses pembelajaran 13
a. Kompetensi dosen dalam menyampaikan materi 13
b. Metode pembelajaran yang digunakan dosen 14
c. Ketersediaan bahan ajar/modul 15
d. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai ketentuan 16
e. Kualitas bimbingan akademik (PA/dosen wali) 18
C. Sarana dan Prasarana 19
a. Ketersediaan dan kualitas ruang kelas 19
b. Akses dan kualitas perpustakaan 20
c. Akses dan kualitas fasilitas TIK (WiFi, LMS, dll). 21
D. Layanan Kemahasiswaan 23
a. Layanan kegiatan minat dan bakat 23

b. Layanan organisasi kemahasiswaan 24
c. Layanan beasiswa dan kesejahteraan mahasiswa 25
d. Layanan pengaduan dan tindak lanjut keluhan mahasiswa. 26
E. Suasana Akademik & Tata Kelola 28
a. Iklim akademik yang kondusif. 28
b. Keterbukaan pimpinan prodi terhadap masukan mahasiswa. 29
c. Keadilan perlakuan terhadap mahasiswa 30
d. Kepuasan secara umum terhadap pengelolaan program studi 31
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 33
Kesimpulan 33
Saran 33

BAB I
PENDAHULUAN

Pendahuluan

Pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab tidak hanya dalam memberikan pembelajaran yang berkualitas, tetapi juga dalam memastikan mahasiswa memperoleh pengalaman pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan ilmu pengetahuan. Salah satu upaya yang dilakukan untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pendidikan dari sudut pandang mahasiswa adalah melalui survei kepuasan mahasiswa. survei kepuasan mahasiswa merupakan instrumen evaluasi yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman mahasiswa selama mengikuti proses pendidikan, termasuk proses pembelajaran, pelayanan akademik, fasilitas, serta berbagai layanan pendukung yang tersedia di perguruan tinggi.

Pentingnya survei kepuasan mahasiswa semakin terasa dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan. Melalui kegiatan ini, program studi dapat memperoleh informasi dan umpan balik secara langsung dari mahasiswa mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan. Data tersebut dapat menjadi dasar dalam mengidentifikasi kelebihan maupun kekurangan yang ada, sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, pelayanan akademik, fasilitas, dan kegiatan pendukung mahasiswa.

Bagi Program Studi Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara (USU), survei kepuasan mahasiswa memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan mutu program studi. Hasil survei kepuasan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan dan pengalaman mahasiswa selama mengikuti pendidikan serta menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan proses pembelajaran dan pelayanan akademik. Dengan demikian, masukan dari mahasiswa dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam menyusun strategi pengembangan Program Studi Sastra Melayu yang lebih baik dan berkelanjutan.

Tujuan Survei Kepuasan

survei kepuasan ini bertujuan untuk:

1. Memperoleh informasi mengenai profil mahasiswa Program Studi S-1 Sastra Melayu, termasuk latar belakang dan pengalaman mahasiswa selama mengikuti pendidikan.
2. Mengetahui pengalaman dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran yang dilaksanakan di Program Studi Sastra Melayu
3. Menilai kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendukung yang diberikan kepada mahasiswa selama menempuh pendidikan.
4. Memperoleh umpan balik dari mahasiswa mengenai proses pembelajaran, pelayanan, fasilitas, serta kegiatan akademik dan kemahasiswaan sebagai bahan evaluasi program studi.
5. Mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan dalam penyelenggaraan pendidikan sebagai dasar pengembangan dan peningkatan mutu Program Studi Sastra Melayu secara berkelanjutan.

Manfaat Survei Kepuasan

Manfaat yang diharapkan dari hasil survei kepuasan ini adalah:

1. Mengetahui profil dan pengalaman mahasiswa Program Studi S-1 Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara (USU) selama mengikuti proses pendidikan.
2. Memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran, pelayanan akademik, fasilitas, serta kegiatan pendukung yang disediakan oleh program studi.
3. Menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi S-1 Sastra Melayu dalam melakukan perbaikan dan pengembangan kurikulum, metode pembelajaran, pelayanan akademik, serta fasilitas pendukung mahasiswa.
4. Menyediakan data dan informasi pendukung dalam pelaksanaan penjaminan mutu, evaluasi program studi, serta proses akreditasi program studi maupun institusi.
5. Menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan melalui pemanfaatan masukan dan saran mahasiswa untuk pengembangan Program Studi S-1 Sastra Melayu secara berkelanjutan.

BAB II
METODE SURVEI KEPUASAN

Populasi/Saran Survei Kepuasan

Populasi dalam survei kepuasan ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi S-1 Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara (USU) yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif pada periode pelaksanaan survei kepuasan. Sampel dalam kegiatan ini ditetapkan dari seluruh mahasiswa Program Studi S-1 Sastra Melayu yang menjadi responden survei kepuasan.

Desain Survei Kepuasan

Kegiatan survei kepuasan ini dilakukan dalam tiga tahapan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan terakhir analisis data serta penulisan laporan.

Pada tahap perencanaan, dilakukan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Menentukan tujuan survei kepuasan.
2. Menetapkan waktu atau menyusun jadwal.
3. Menentukan personel yang akan melaksanakan pengumpulan data.
4. Menentukan metode pengumpulan data.
5. Menyusun kuesioner.
6. Mengumpulkan data kontak responden/sampel.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam kegiatan survei kepuasan ini dilakukan dengan metode survei, di mana kuesioner disediakan melalui link yang dapat diakses dan diisi oleh para mahasiswa. Kuesioner tersebut dapat diakses dan diisi setiap saat selama jangka waktu pelaksanaan pengumpulan data yang telah ditetapkan. Penyebaran link kepada para lulusan dilakukan melalui WhatsApp. Peneliti secara berkala mengecek data atau isian yang telah masuk, serta mengirimkan reminder link kepada para mahasiswa untuk mengisi kuesioner tersebut.

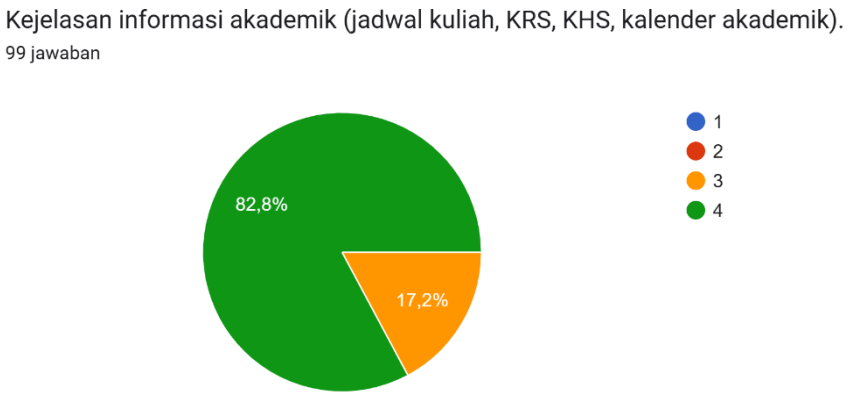
Metode Analisis Data

Data yang terkumpul dari kegiatan survei kepuasan ini akan dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh gambaran menyeluruh. Analisis dilakukan dengan menghitung proporsi atau persentase dari setiap butir pertanyaan yang terdapat pada kuesioner. Perhitungan proporsi tersebut dilakukan menggunakan bantuan Microsoft Excel.

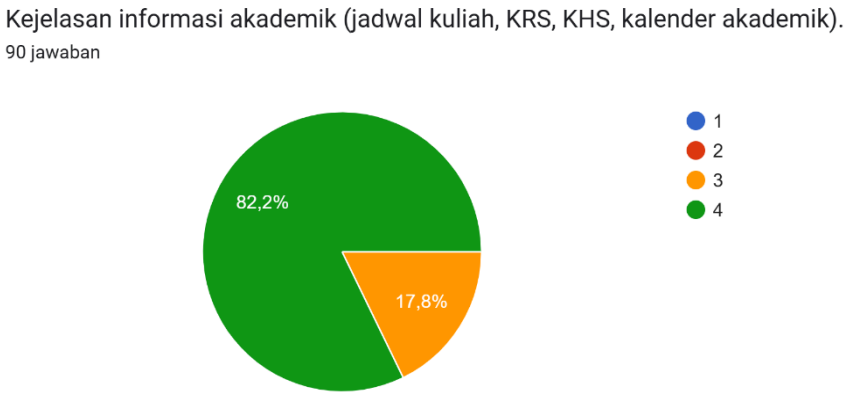
BAB III
HASIL DAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN

A. Layanan

a. Kejelasan informasi akademik (jadwal kuliah, KRS, KHS, kalender akademik).

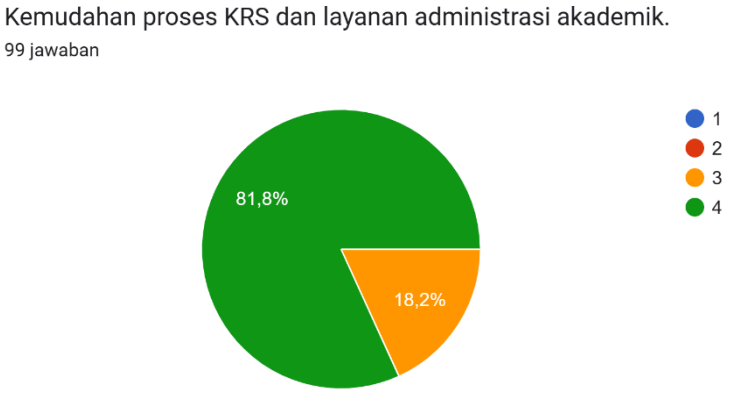


Hasil evaluasi survei terhadap 99 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2023/2024 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kemudahan proses KRS dan layanan administrasi akademik. Sebanyak 81,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 18,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa alur pengisian KRS serta pelayanan administrasi akademik pada semester Ganjil 2023/2024 telah berjalan dengan sangat efektif, lancar, dan memudahkan mahasiswa.



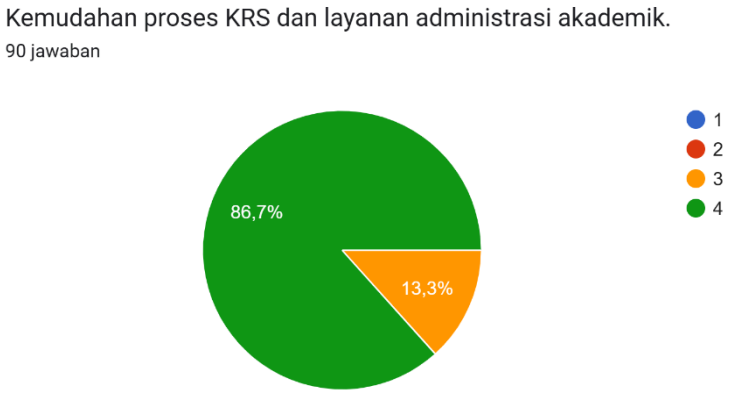
Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kejelasan informasi akademik. Sebanyak 82,2% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 17,8% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Hal ini menandakan bahwa penyampaian informasi mengenai jadwal kuliah, KRS, KHS, dan kalender akademik pada semester Genap 2022/2023 sudah tersampaikan dengan sangat jelas, transparan, dan mudah dipahami oleh mahasiswa.

b. Kemudahan proses KRS dan layanan akademik



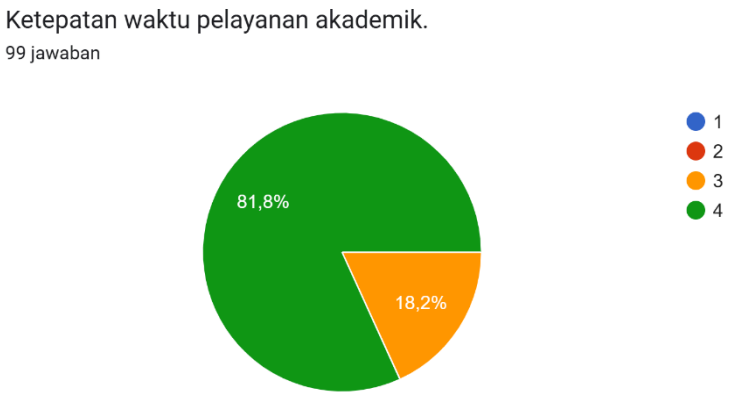
Hasil evaluasi survei terhadap 99 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kemudahan proses KRS dan layanan administrasi akademik. Sebanyak 81,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 18,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden

yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini mengindikasikan bahwa alur pengisian KRS serta layanan administrasi akademik pada semester Ganjil 2022/2023 telah berjalan dengan sangat lancar, efisien, dan memudahkan mahasiswa.

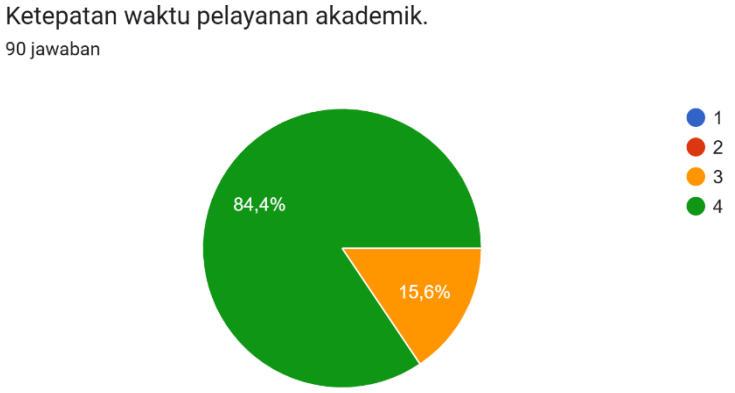


Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kemudahan proses KRS dan layanan administrasi akademik. Sebanyak 86,7% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 13,3% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini mengindikasikan bahwa alur pengisian KRS serta pelayanan administrasi akademik pada semester Genap 2022/2023 telah berjalan dengan sangat efisien, lancar, dan sangat memudahkan mahasiswa.

c. Ketepatan waktu pelayanan akademik



Hasil evaluasi survei terhadap 99 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap ketepatan waktu pelayanan akademik. Sebanyak 81,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 18,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini menandakan bahwa proses pelayanan akademik pada semester Ganjil 2022/2023 telah dilaksanakan secara tepat waktu, disiplin, dan efisien sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.



Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap ketepatan waktu pelayanan akademik. Sebanyak 84,4% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 15,6% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh proses pelayanan akademik pada semester Genap 2022/2023 telah terselenggara dengan sangat disiplin, efisien, dan tepat waktu.

d. Kesesuaian pelaksanaan perkuliahan dengan RPS



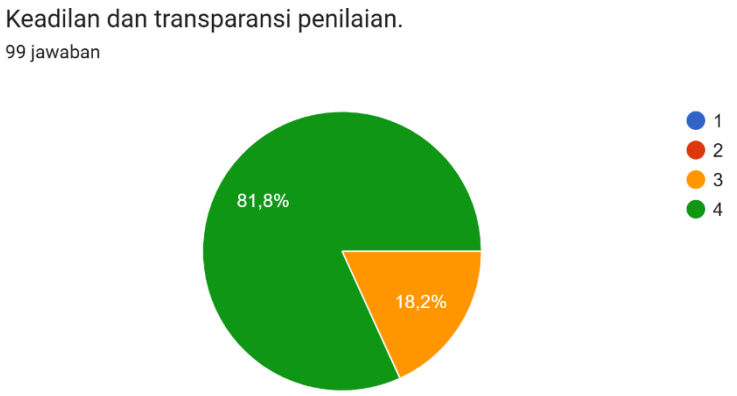
Hasil evaluasi survei terhadap 99 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kesesuaian pelaksanaan perkuliahan dengan RPS. Sebanyak 81,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 18,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini menandakan bahwa materi, alur, dan proses pembelajaran yang dilaksanakan selama semester Ganjil 2022/2023 telah terselenggara dengan sangat konsisten sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang ditetapkan.



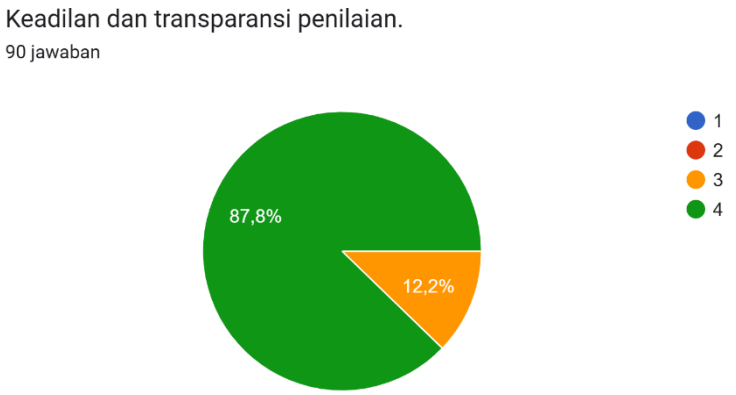
Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kesesuaian pelaksanaan perkuliahan dengan RPS. Sebanyak 81,1% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 18,9% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang

memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini menandakan bahwa materi, alur, dan proses pembelajaran yang dilaksanakan selama semester Genap 2022/2023 telah terselenggara dengan sangat terstruktur dan konsisten sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang ditetapkan.

e. Keadilan dan transparansi penilaian



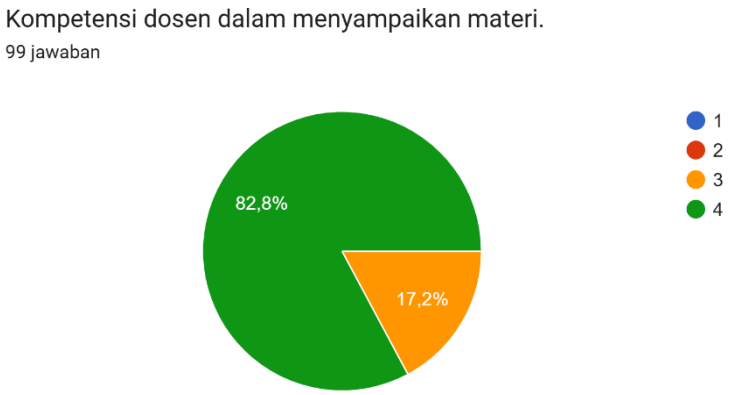
Hasil evaluasi survei terhadap 99 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap keadilan dan transparansi penilaian. Sebanyak 81,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 18,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini menandakan bahwa sistem dan kriteria penilaian hasil belajar mahasiswa pada semester Ganjil 2022/2023 telah dilaksanakan secara objektif, adil, serta terbuka bagi seluruh mahasiswa.



Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap keadilan dan transparansi penilaian. Sebanyak 87,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 12,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini menandakan bahwa proses evaluasi dan pemberian nilai perkuliahan pada semester Genap 2022/2023 telah dilaksanakan secara objektif, adil, transparan, serta terbuka bagi seluruh mahasiswa.

B. Proses pembelajaran

a. Kompetensi dosen dalam menyampaikan materi

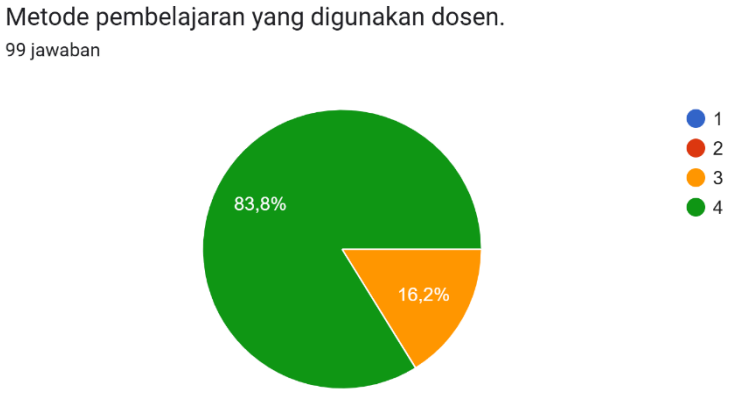


Hasil evaluasi survei terhadap 99 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kompetensi dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan. Sebanyak 82,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 17,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini mengindikasikan bahwa para pengajar memiliki penguasaan materi yang sangat baik serta pengajaran yang efektif sehingga materi pembelajaran dapat diterima dengan jelas oleh mahasiswa.



Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kompetensi dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan. Sebanyak 87,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 12,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini mengindikasikan bahwa para pengajar memiliki penguasaan materi yang sangat matang serta kemampuan penyampaian yang efektif sehingga dapat diterima dan dipahami dengan sangat baik oleh mahasiswa.

b. Metode pembelajaran yang digunakan dosen



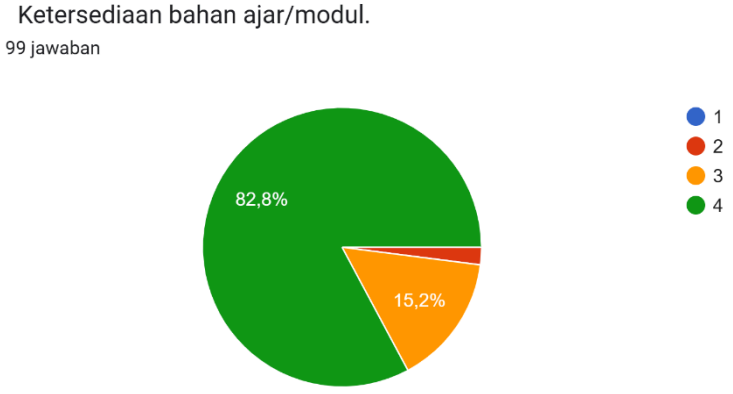
Hasil evaluasi survei terhadap 99 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap metode pembelajaran yang digunakan oleh dosen. Sebanyak 83,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 16,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak

ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini menandakan bahwa variasi serta penerapan metode pembelajaran yang diterapkan oleh para pengajar selama semester Ganjil 2022/2023 berlangsung secara interaktif, efektif, dan mampu mendukung pemahaman mahasiswa secara optimal.

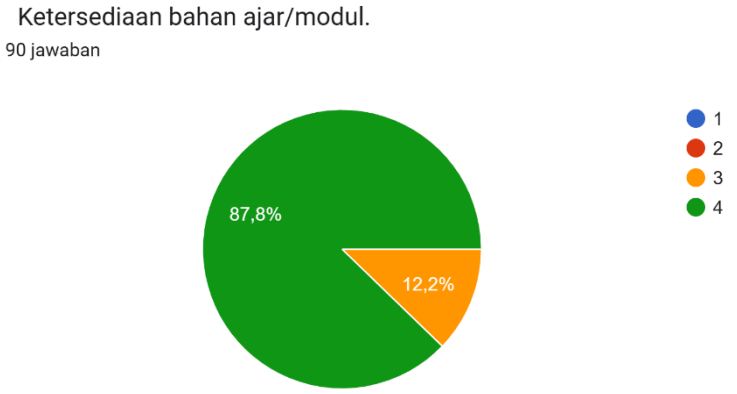


Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap metode pembelajaran yang digunakan oleh dosen. Sebanyak **90%** mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan **10%** mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini mengindikasikan bahwa variasi dan strategi pembelajaran yang diterapkan oleh para pengajar selama semester Genap 2022/2023 berjalan sangat efektif, menarik, serta mampu mengoptimalkan pemahaman materi bagi seluruh mahasiswa.

c. Ketersediaan bahan ajar/modul

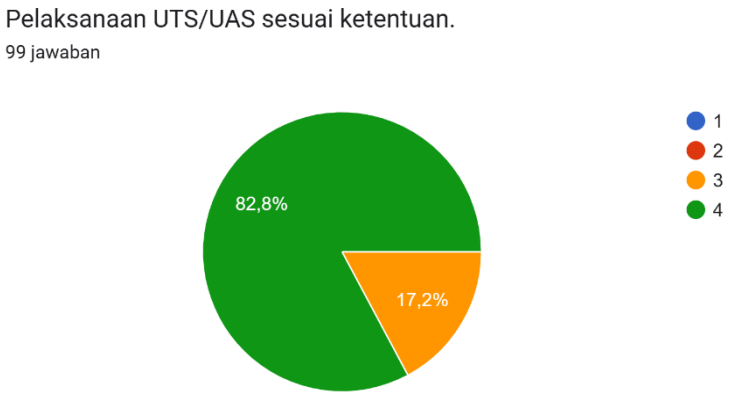


Hasil evaluasi survei terhadap 99 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap ketersediaan bahan ajar/modul. Sebanyak 82,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 15,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Meskipun terdapat 2% mahasiswa yang memilih skala 2 (kurang), tidak ada mahasiswa yang memberikan nilai sangat kurang (skor 1 bernilai 0%). Secara umum, data ini mengindikasikan bahwa penyediaan modul dan materi perkuliahan pada semester Ganjil 2022/2023 telah memadai dan mendukung proses belajar mahasiswa secara efektif.

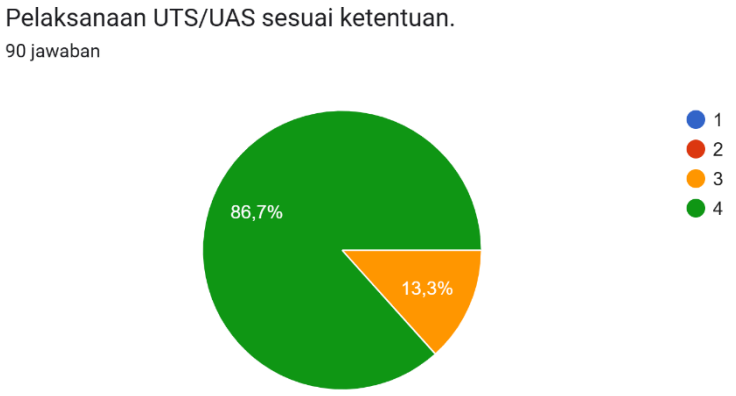


Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap ketersediaan bahan ajar/modul. Sebanyak 87,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 12,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini mengindikasikan bahwa ketersediaan modul, materi, dan referensi perkuliahan pada semester Genap 2022/2023 telah terpenuhi dengan sangat baik serta mendukung proses belajar mengajar secara optimal.

d. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai ketentuan



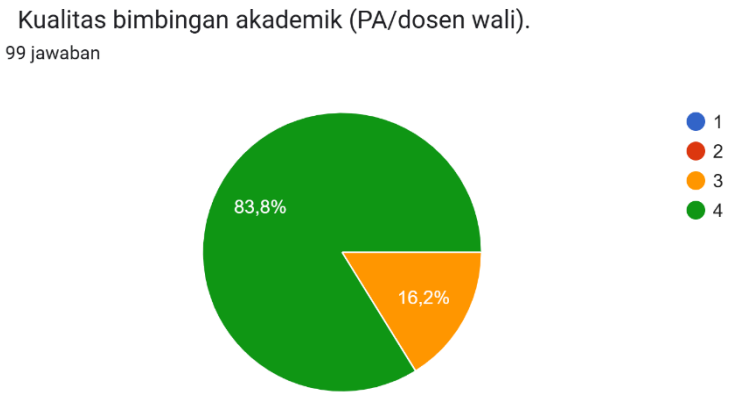
Hasil evaluasi survei terhadap 99 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelaksanaan UTS/UAS yang sesuai dengan ketentuan. Sebanyak 82,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 17,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini menandakan bahwa penyelenggaraan Ujian Tengah Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS) pada semester Ganjil 2022/2023 telah berjalan dengan sangat tertib, teratur, serta sesuai dengan tata tertib dan jadwal yang ditetapkan.



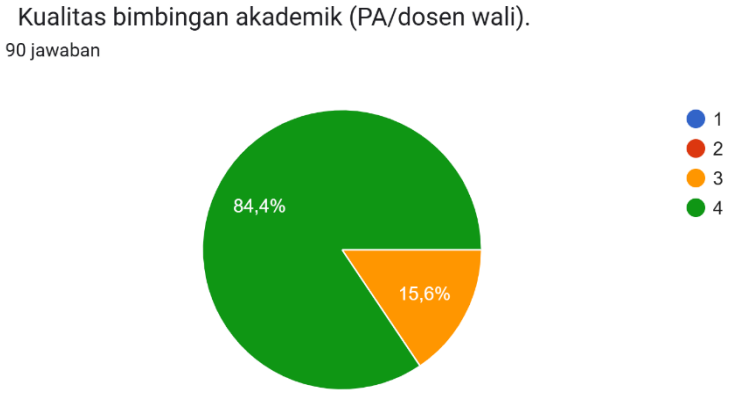
Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelaksanaan UTS/UAS yang sesuai dengan ketentuan. Sebanyak 86,7% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 13,3% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden

yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini mengindikasikan bahwa penyelenggaraan Ujian Tengah Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS) pada semester Genap 2022/2023 telah terselenggara secara sangat tertib, terstruktur, serta taat pada regulasi dan jadwal yang telah ditetapkan.

e. Kualitas bimbingan akademik (PA/dosen wali)



Hasil evaluasi survei terhadap 99 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kualitas bimbingan akademik oleh Pembimbing Akademik (PA) atau dosen wali. Sebanyak 83,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 16,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini menandakan bahwa proses perwalian, pengarahan studi, serta bimbingan akademik yang diberikan oleh dosen wali selama semester Ganjil 2022/2023 telah terselenggara dengan sangat efektif, komunikatif, dan responsif dalam mendukung perkembangan akademik mahasiswa.



Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kualitas bimbingan akademik oleh Pembimbing Akademik (PA) atau dosen wali. Sebanyak 84,4% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 15,6% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini mengindikasikan bahwa proses konsultasi, pengarahan rencana studi, serta bimbingan akademik oleh dosen wali pada semester Genap 2022/2023 telah terselenggara dengan sangat optimal, komunikatif, dan responsif.

C. Sarana dan Prasarana

a. Ketersediaan dan kualitas ruang kelas



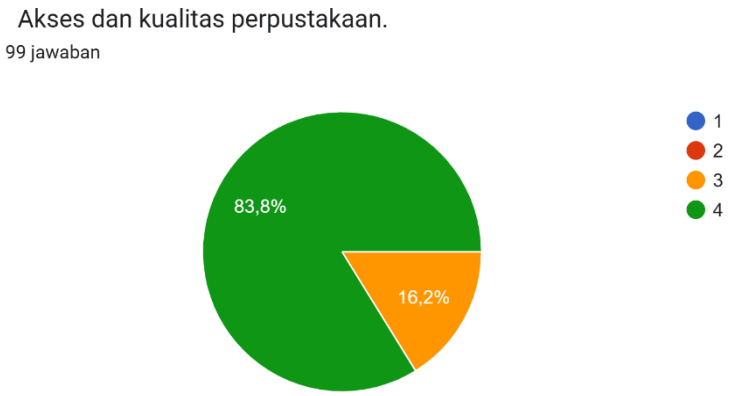
Hasil evaluasi survei terhadap 99 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap ketersediaan dan kualitas ruang kelas. Sebanyak 83,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik

(skor 4), dan 16,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini menandakan bahwa sarana fisik berupa fasilitas dan kenyamanan ruang kelas yang disediakan selama semester Ganjil 2022/2023 telah memadai, terawat, dan sangat mendukung terciptanya suasana belajar mengajar yang kondusif.



Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap ketersediaan dan kualitas ruang kelas. Sebanyak 86,7% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 12,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Meskipun terdapat 1,1% mahasiswa yang memilih skala 2 (kurang), tidak ada mahasiswa yang memberikan nilai sangat kurang (skor 1 bernilai 0%). Secara umum, data ini mengindikasikan bahwa ketersediaan sarana dan kualitas ruang kelas pada semester Genap 2022/2023 sudah sangat memadai, nyaman, dan mendukung proses pembelajaran secara efektif.

b. Akses dan kualitas perpustakaan



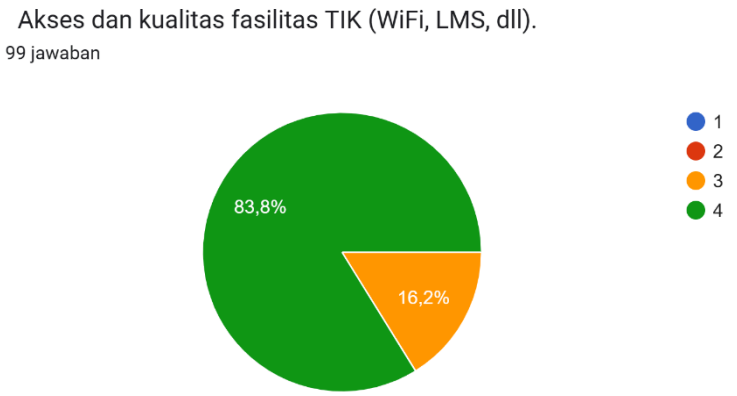
Hasil evaluasi survei terhadap 99 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap akses dan kualitas perpustakaan. Sebanyak 83,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 16,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini menandakan bahwa kemudahan akses layanan perpustakaan, kelengkapan literatur, serta kualitas fasilitas perpustakaan yang disediakan selama semester Ganjil 2022/2023 telah berjalan dengan sangat optimal dan mampu mendukung kebutuhan akademik mahasiswa.



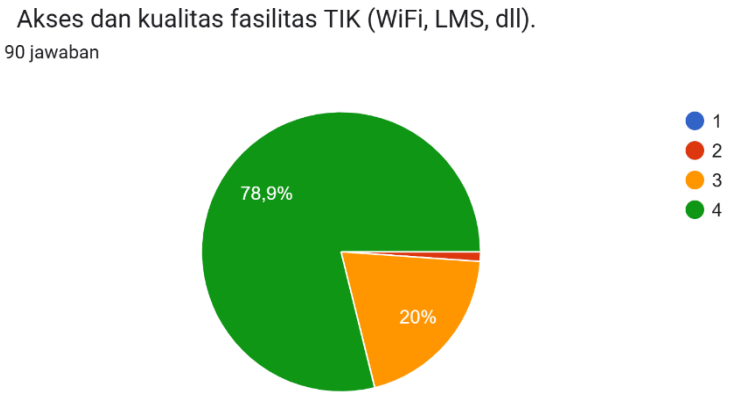
Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap akses dan kualitas perpustakaan. Sebanyak 93,3% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 6,7% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang

memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan akses layanan perpustakaan, ketersediaan referensi akademik, serta kenyamanan fasilitas perpustakaan pada semester Genap 2022/2023 telah terselenggara secara sangat maksimal dan memenuhi kebutuhan studi mahasiswa.

c. Akses dan kualitas fasilitas TIK (WiFi, LMS, dll).



Hasil evaluasi survei terhadap 99 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap akses dan kualitas fasilitas TIK (WiFi, LMS, dll.). Sebanyak 83,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 16,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini mengindikasikan bahwa ketersediaan jaringan internet, stabilitas akses sistem pembelajaran digital (LMS), serta infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi selama semester Ganjil 2022/2023 telah berfungsi dengan baik serta optimal dalam menunjang kegiatan akademik mahasiswa.



Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap akses dan kualitas fasilitas TIK (WiFi, LMS, dll.). Sebanyak 78,9% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 20% mahasiswa menilai baik (skor 3). Meskipun terdapat 1,1% mahasiswa yang memilih skala 2 (kurang), tidak ada mahasiswa yang memberikan nilai sangat kurang (skor 1 bernilai 0%). Secara umum, data ini mengindikasikan bahwa infrastruktur teknologi informasi, keandalan LMS, serta akses jaringan WiFi pada semester Genap 2022/2023 telah berjalan dengan sangat baik dalam menunjang kegiatan pembelajaran mahasiswa.

D. Layanan Kemahasiswaan

a. Layanan kegiatan minat dan bakat



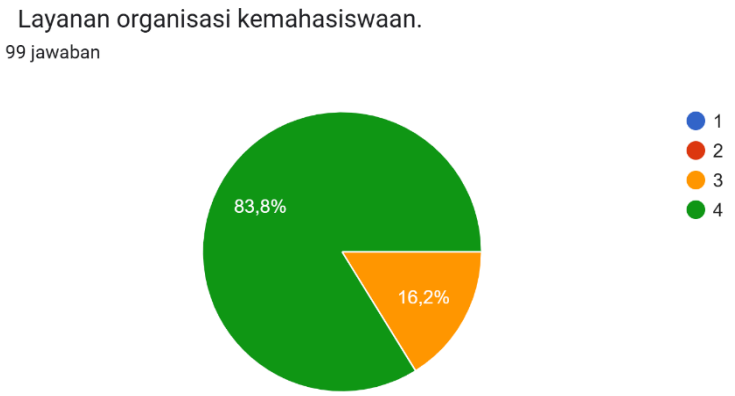
Hasil evaluasi survei terhadap 99 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan kegiatan

minat dan bakat. Sebanyak 82,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 17,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini menandakan bahwa dukungan, fasilitasi, serta wadah pengembangan minat dan bakat mahasiswa yang disediakan lembaga pada semester Ganjil 2022/2023 telah berjalan dengan sangat efektif dan merata.

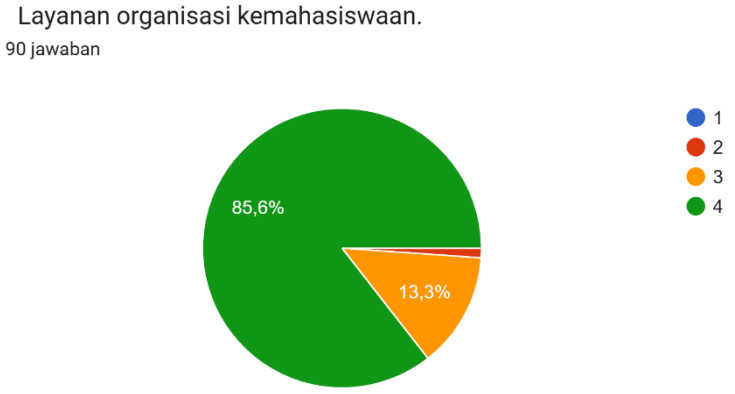


Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan kegiatan minat dan bakat. Sebanyak 85,6% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 14,4% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini mengindikasikan bahwa pembinaan, fasilitas, serta pembukaan ruang ekspresi untuk pengembangan minat dan bakat mahasiswa pada semester Genap 2022/2023 telah terselenggara secara sangat optimal dan responsif terhadap potensi mahasiswa.

b. Layanan organisasi kemahasiswaan



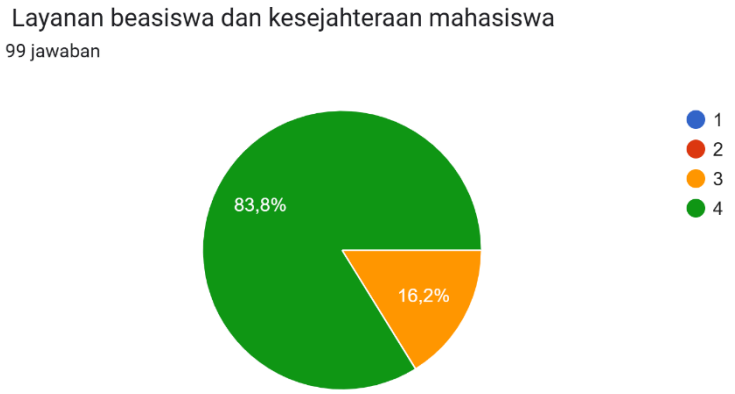
Hasil evaluasi survei terhadap 99 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan organisasi kemahasiswaan. Sebanyak 83,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 16,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini menandakan bahwa pembinaan, koordinasi, serta fasilitasi kegiatan organisasi kemahasiswaan oleh pihak lembaga pada semester Ganjil 2022/2023 telah terselenggara secara sangat baik dan mendukung iklim keorganisasian mahasiswa secara efektif.



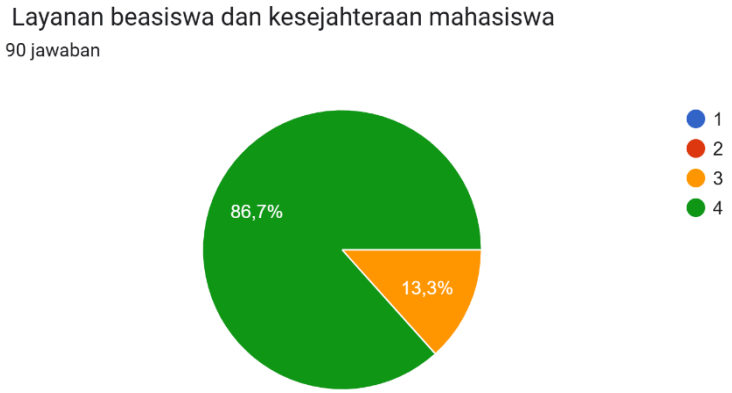
Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan organisasi kemahasiswaan. Sebanyak 85,6% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 13,3% mahasiswa menilai baik (skor 3). Meskipun terdapat 1,1%

mahasiswa yang memilih skala 2 (kurang), tidak ada mahasiswa yang memberikan nilai sangat kurang (skor 1 bernilai 0%). Secara umum, data ini mengindikasikan bahwa administrasi, pendampingan, serta dukungan fasilitas bagi kegiatan keorganisasian mahasiswa pada semester Genap 2022/2023 telah terselenggara secara optimal dan efisien.

c. Layanan beasiswa dan kesejahteraan mahasiswa

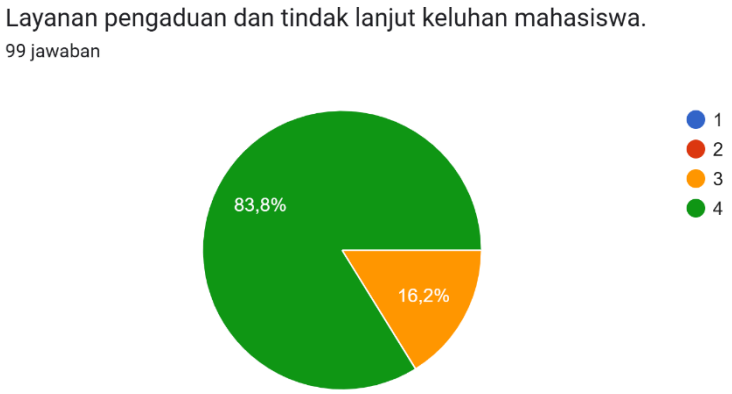


Hasil evaluasi survei terhadap 99 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan beasiswa dan kesejahteraan mahasiswa. Sebanyak 83,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 16,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini menandakan bahwa pemberian informasi, proses administrasi beasiswa, serta program pengawalan kesejahteraan mahasiswa selama semester Ganjil 2022/2023 telah terselenggara secara transparan, efektif, dan sangat membantu mahasiswa.



Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan beasiswa dan kesejahteraan mahasiswa. Sebanyak 86,7% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 13,3% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini mengindikasikan bahwa aksesibilitas informasi, sosialisasi, proses seleksi beasiswa, serta program kepedulian terhadap kesejahteraan mahasiswa pada semester Genap 2022/2023 telah terselenggara secara transparan, efektif, dan optimal.

d. Layanan pengaduan dan tindak lanjut keluhan mahasiswa.



Hasil evaluasi survei terhadap 99 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan pengaduan dan tindak lanjut keluhan mahasiswa. Sebanyak 83,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 16,2% mahasiswa menilai baik (skor 3).

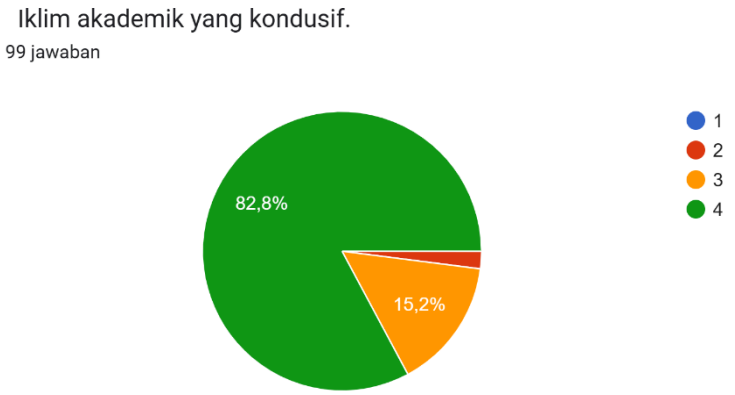
Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini menandakan bahwa kanal penyampaian aspirasi, keterbukaan sistem pengaduan, serta respon dan tindak lanjut penyelesaian keluhan mahasiswa oleh pihak lembaga selama semester Ganjil 2022/2023 telah terselenggara secara sangat cepat, responsif, dan solutif.



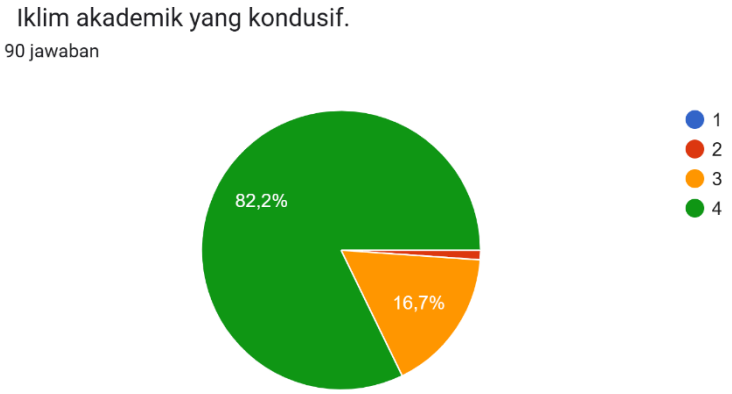
Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan pengaduan dan tindak lanjut keluhan mahasiswa. Sebanyak 84,4% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 15,6% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini mengindikasikan bahwa ketersediaan media pengaduan, kecepatan respon, serta tindak lanjut penanganan masalah dan keluhan mahasiswa pada semester Genap 2022/2023 telah terselenggara secara transparan, akuntabel, dan sangat optimal.

E. Suasana Akademik & Tata Kelola

a. Iklim akademik yang kondusif.



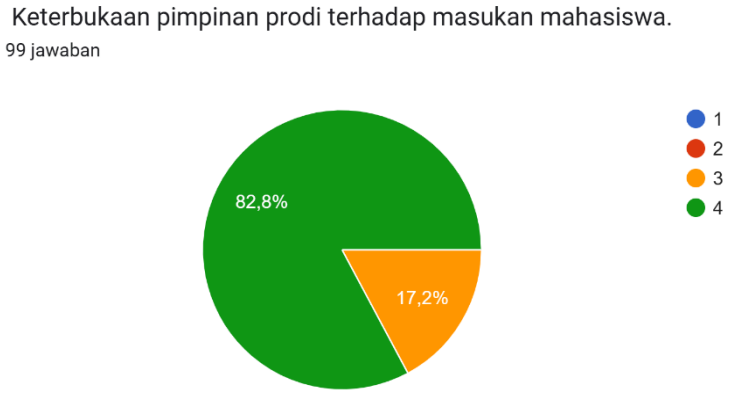
Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan pengaduan dan tindak lanjut keluhan mahasiswa. Sebanyak 84,4% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 15,6% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ada responden yang memberikan penilaian negatif pada skala 1 maupun 2 (0%). Hal ini mengindikasikan bahwa ketersediaan media pengaduan, kecepatan respon, serta tindak lanjut penanganan masalah dan keluhan mahasiswa pada semester Genap 2022/2023 telah terselenggara secara transparan, akuntabel, dan sangat optimal.



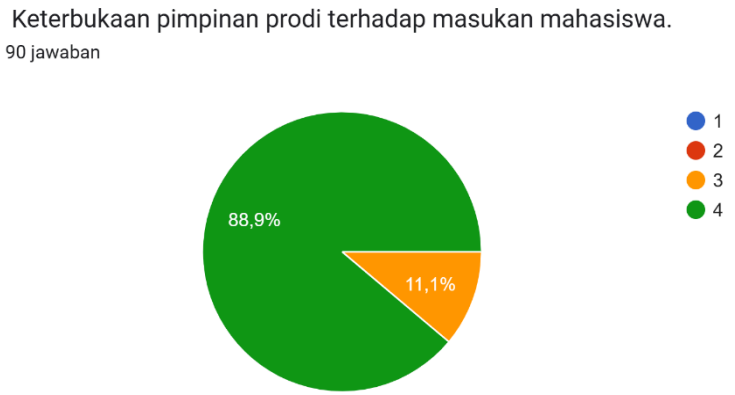
Hasil evaluasi survei terhadap 90 mahasiswa pada semester Genap TA 2022/2023 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap terciptanya iklim

akademik yang kondusif. Sebanyak 82,2% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 16,7% mahasiswa menilai baik (skor 3). Meskipun terdapat 1,1% mahasiswa yang memilih skala 2 (kurang), tidak ada mahasiswa yang memberikan penilaian sangat kurang (skor 1 bernilai 0%). Secara umum, data ini mengindikasikan bahwa suasana akademik, interaksi ilmiah antar civitas akademika, serta lingkungan belajar pada semester Genap 2022/2023 telah terbangun secara sangat baik, aman, dan kondusif.

b. Keterbukaan pimpinan prodi terhadap masukan mahasiswa.

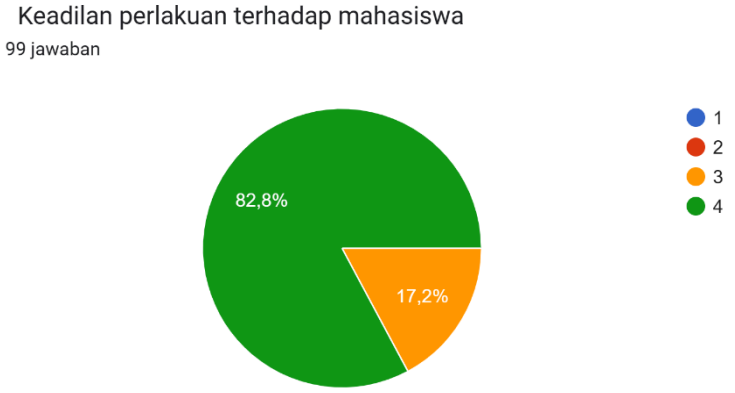


Secara keseluruhan, tingkat keterbukaan pimpinan program studi terhadap masukan mahasiswa pada Tahun Ajaran Ganjil 2022/2023 dinilai sangat baik. Seluruh responden (100%) memberikan respons positif pada skala 3 dan 4, di mana sebagian besar mahasiswa merasa aspirasi dan masukan mereka diterima dengan sangat baik oleh pihak pimpinan prodi.



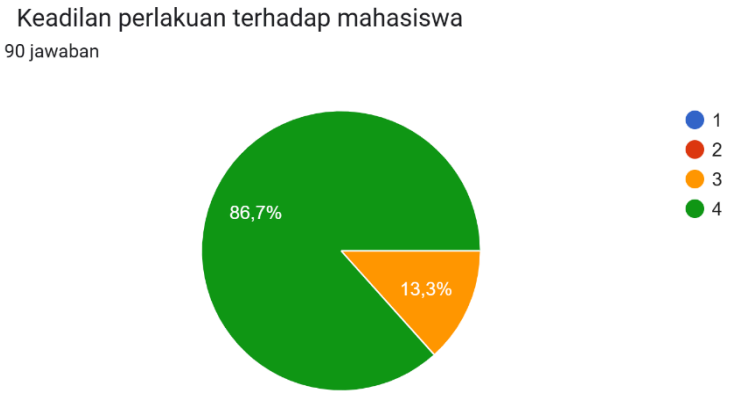
Berdasarkan hasil survei mengenai keterbukaan pimpinan program studi terhadap masukan mahasiswa pada semester Genap Tahun Ajaran 2022/2023 yang melibatkan 90 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 88,9% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 11,1% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa pimpinan prodi sangat terbuka dan responsif terhadap masukan yang mereka berikan selama semester genap tersebut.

c. Keadilan perlakuan terhadap mahasiswa



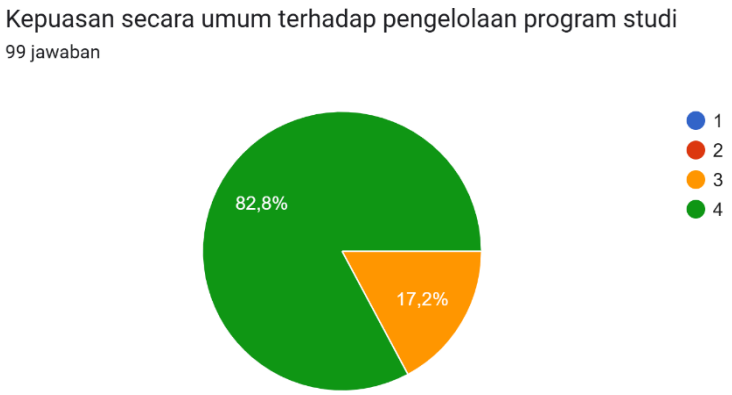
Berdasarkan hasil survei mengenai keadilan perlakuan terhadap mahasiswa pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2022/2023 dengan total 99 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Sebanyak 82,8% responden (warna

hijau) memilih opsi skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju) dan 17,2% responden (warna oranye) memilih skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memilih skala 1 atau 2, yang menunjukkan bahwa seluruh mahasiswa (100%) menilai perlakuan yang diberikan kepada mereka sudah adil dan tidak ada indikasi diskriminasi.



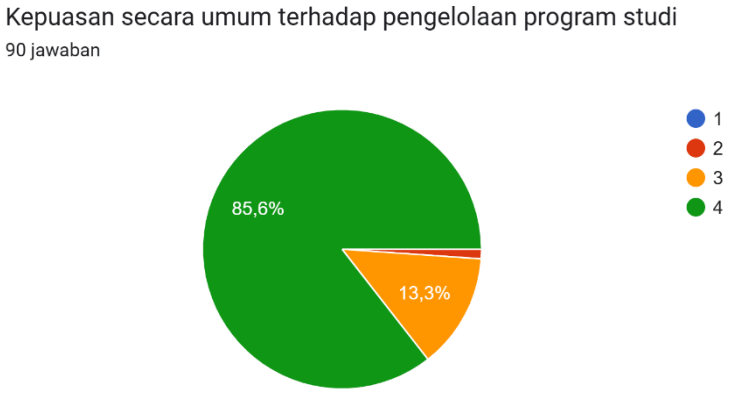
Berdasarkan hasil survei mengenai keadilan perlakuan terhadap mahasiswa pada semester Genap Tahun Ajaran 2022/2023 yang melibatkan 90 responden, diperoleh tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Sebanyak 86,7% responden (warna hijau) memberikan penilaian tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju), sedangkan 13,3% responden lainnya (warna oranye) memilih skala 3 (Baik/Setuju). Tanpa adanya responden yang memilih skala 1 maupun 2, hasil ini menunjukkan bahwa seluruh mahasiswa (100%) merasa telah mendapatkan perlakuan yang adil dan setara selama pelaksanaan semester genap tersebut.

d. Kepuasan secara umum terhadap pengelolaan program studi



Berdasarkan hasil survei mengenai kepuasan secara umum terhadap pengelolaan program studi pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2022/2023 yang diikuti oleh 99

responden, diperoleh tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Mayoritas responden sebesar 82,8% (warna hijau) memilih skala 4 (Sangat Baik/Sangat Puas), sementara 17,2% responden lainnya (warna oranye) memberikan nilai pada skala 3 (Baik/Puas). Tidak ada responden yang memilih skala 1 maupun 2, yang menunjukkan bahwa 100% mahasiswa merasa puas terhadap tata kelola dan pelayanan program studi selama semester ganjil tersebut.



Berdasarkan hasil survei mengenai kepuasan secara umum terhadap pengelolaan program studi pada semester Genap Tahun Ajaran 2022/2023 dengan total 90 responden, secara umum persepsi mahasiswa berada pada kategori yang sangat baik. Sebanyak 85,6% responden (warna hijau) memberikan penilaian tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Puas), dan 13,3% responden (warna oranye) memilih skala 3 (Baik/Puas). Selain itu, terdapat porsi kecil sekitar 1,1% responden (warna merah) yang memilih skala 2 (Kurang Baik/Kurang Puas), sedangkan tidak ada responden yang memilih skala 1. Secara keseluruhan, mayoritas besar mahasiswa (98,9%) merasa puas dengan pengelolaan program studi selama semester genap tersebut.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa Program Studi S-1 Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara (USU) periode Tahun Ajaran 2022/2023, secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan menunjukkan kategori yang sangat memuaskan. Dari aspek pelayanan akademik, pengelolaan informasi terkait jadwal kuliah, proses pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), hingga transparansi dan keadilan dalam sistem penilaian telah berjalan dengan sangat transparan, lancar, dan tepat waktu. Dalam aspek proses pembelajaran, kompetensi dosen dalam menyampaikan materi, variasi metode pengajaran yang interaktif, ketersediaan modul ajar, pelaksanaan evaluasi (UTS/UAS), serta kualitas bimbingan dari dosen pembimbing akademik (PA) dinilai sangat optimal dan mendukung pemahaman mahasiswa secara efektif. Di samping itu, penyediaan sarana dan prasarana seperti ruang kelas yang nyaman, fasilitas perpustakaan, hingga infrastruktur TIK (WiFi dan LMS) juga terbukti memadai dan menunjang kegiatan belajar mengajar. Demikian pula halnya dengan layanan kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat, organisasi mahasiswa, fasilitas beasiswa, keterbukaan pengaduan, hingga suasana iklim akademik serta tata kelola pimpinan prodi mendapat apresiasi dan penilaian positif secara konsisten dari mayoritas responden.

Saran

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan di masa mendatang, hasil survei kepuasan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan berharga bagi Program Studi S-1 Sastra Melayu. Program studi disarankan untuk terus melakukan pembaruan kurikulum dan metode pembelajaran agar tetap responsif terhadap perkembangan kebutuhan dunia kerja. Selain itu, pemeliharaan dan peningkatan kualitas fasilitas fisik maupun teknologi informasi perlu dijaga secara berkelanjutan guna menunjang iklim belajar yang semakin kondusif. Penguatan peran dosen pembimbing akademik serta optimalisasi jejaring kerja sama dengan pihak luar maupun alumni juga perlu ditingkatkan untuk memberikan pembekalan keterampilan praktis serta membuka peluang karier yang lebih luas bagi mahasiswa. Dengan langkah-langkah perbaikan yang terencana dan berkesinambungan ini, Program Studi S-1 Sastra Melayu diharapkan dapat melahirkan lulusan yang semakin kompetitif, adaptif, dan berdaya saing tinggi.

LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MAHASISWA PROGRAM STUDI SASTRA MELAYU

MAHASISWA PADA TAHUN 2023/2024

OLEH

Arie Azhari Nasution S.S., M.A
Dedy Rahmad Sitinjak S.S., M.Si

PROGRAM STUDI S-1 SASTRA MELAYU
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga kegiatan survei kepuasan Mahasiswa Program Studi S-1 Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara (USU) dapat terlaksana dengan baik.

Kegiatan survei kepuasan mahasiswa ini dilaksanakan untuk memperoleh umpan balik mengenai pengalaman mahasiswa selama mengikuti proses pendidikan, meliputi proses pembelajaran, pelayanan akademik, fasilitas, serta berbagai layanan pendukung lainnya. Informasi yang diperoleh menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi Sastra Melayu dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dan pelayanan kepada mahasiswa.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam kegiatan survei kepuasan ini serta kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan. Semoga hasil survei kepuasan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan mutu dan pengembangan Program Studi Sastra Melayu di masa yang akan datang.

Medan, Mei 2024
Ketua Program Studi

Dra. Mardiah Mawar Kembaren M.A. Ph.D
NIP 196804181994031001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 1
DAFTAR ISI 2
BAB I PENDAHULUAN 4
Pendahuluan 4
Tujuan survei kepuasan 5
Manfaat survei kepuasan 5
BAB II METODE survei kepuasan 6
Populasi/Saran survei kepuasan 6
Desain survei kepuasan 6
Pengumpulan Data 6
Metode Analisis Data 6
BAB III HASIL DAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN 7
A. Layanan 7
a. Kejelasan informasi akademik (jadwal kuliah, KRS, KHS, kalender akademik). 7
b. Kemudahan proses KRS dan layanan akademik 8
c. Ketepatan waktu pelayanan akademik 9
d. Kesesuaian pelaksanaan perkuliahan dengan RPS 10
e. Keadilan dan transparansi penilaian 12
B. Proses pembelajaran 13
a. Kompetensi dosen dalam menyampaikan materi 13
b. Metode pembelajaran yang digunakan dosen 14
c. Ketersediaan bahan ajar/modul 15
d. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai ketentuan 16
e. Kualitas bimbingan akademik (PA/dosen wali) 18
C. Sarana dan Prasarana 19
a. Ketersediaan dan kualitas ruang kelas 19
b. Akses dan kualitas perpustakaan 20
c. Akses dan kualitas fasilitas TIK (WiFi, LMS, dll). 21
D. Layanan Kemahasiswaan 23
a. Layanan kegiatan minat dan bakat 23

b. Layanan organisasi kemahasiswaan 24
c. Layanan beasiswa dan kesejahteraan mahasiswa 25
d. Layanan pengaduan dan tindak lanjut keluhan mahasiswa. 26
E. Suasana Akademik & Tata Kelola 28
a. Iklim akademik yang kondusif. 28
b. Keterbukaan pimpinan prodi terhadap masukan mahasiswa. 29
c. Keadilan perlakuan terhadap mahasiswa 30
d. Kepuasan secara umum terhadap pengelolaan program studi 31
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 33
Kesimpulan 33
Saran 33

BAB I
PENDAHULUAN

Pendahuluan

Pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab tidak hanya dalam memberikan pembelajaran yang berkualitas, tetapi juga dalam memastikan mahasiswa memperoleh pengalaman pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan ilmu pengetahuan. Salah satu upaya yang dilakukan untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pendidikan dari sudut pandang mahasiswa adalah melalui survei kepuasan mahasiswa. survei kepuasan mahasiswa merupakan instrumen evaluasi yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman mahasiswa selama mengikuti proses pendidikan, termasuk proses pembelajaran, pelayanan akademik, fasilitas, serta berbagai layanan pendukung yang tersedia di perguruan tinggi.

Pentingnya survei kepuasan mahasiswa semakin terasa dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan. Melalui kegiatan ini, program studi dapat memperoleh informasi dan umpan balik secara langsung dari mahasiswa mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan. Data tersebut dapat menjadi dasar dalam mengidentifikasi kelebihan maupun kekurangan yang ada, sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, pelayanan akademik, fasilitas, dan kegiatan pendukung mahasiswa.

Bagi Program Studi Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara (USU), survei kepuasan mahasiswa memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan mutu program studi. Hasil survei kepuasan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan dan pengalaman mahasiswa selama mengikuti pendidikan serta menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan proses pembelajaran dan pelayanan akademik. Dengan demikian, masukan dari mahasiswa dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam menyusun strategi pengembangan Program Studi Sastra Melayu yang lebih baik dan berkelanjutan.

Tujuan Survei Kepuasan

survei kepuasan ini bertujuan untuk:

1. Memperoleh informasi mengenai profil mahasiswa Program Studi S-1 Sastra Melayu, termasuk latar belakang dan pengalaman mahasiswa selama mengikuti pendidikan.
2. Mengetahui pengalaman dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran yang dilaksanakan di Program Studi Sastra Melayu
3. Menilai kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendukung yang diberikan kepada mahasiswa selama menempuh pendidikan.
4. Memperoleh umpan balik dari mahasiswa mengenai proses pembelajaran, pelayanan, fasilitas, serta kegiatan akademik dan kemahasiswaan sebagai bahan evaluasi program studi.
5. Mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan dalam penyelenggaraan pendidikan sebagai dasar pengembangan dan peningkatan mutu Program Studi Sastra Melayu secara berkelanjutan.

Manfaat Survei Kepuasan

Manfaat yang diharapkan dari hasil survei kepuasan ini adalah:

1. Mengetahui profil dan pengalaman mahasiswa Program Studi S-1 Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara (USU) selama mengikuti proses pendidikan.
2. Memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran, pelayanan akademik, fasilitas, serta kegiatan pendukung yang disediakan oleh program studi.
3. Menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi S-1 Sastra Melayu dalam melakukan perbaikan dan pengembangan kurikulum, metode pembelajaran, pelayanan akademik, serta fasilitas pendukung mahasiswa.
4. Menyediakan data dan informasi pendukung dalam pelaksanaan penjaminan mutu, evaluasi program studi, serta proses akreditasi program studi maupun institusi.
5. Menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan melalui pemanfaatan masukan dan saran mahasiswa untuk pengembangan Program Studi S-1 Sastra Melayu secara berkelanjutan.

BAB II
METODE SURVEI KEPUASAN

Populasi/Saran Survei Kepuasan

Populasi dalam survei kepuasan ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi S-1 Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara (USU) yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif pada periode pelaksanaan survei kepuasan. Sampel dalam kegiatan ini ditetapkan dari seluruh mahasiswa Program Studi S-1 Sastra Melayu yang menjadi responden survei kepuasan.

Desain Survei Kepuasan

Kegiatan survei kepuasan ini dilakukan dalam tiga tahapan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan terakhir analisis data serta penulisan laporan.

Pada tahap perencanaan, dilakukan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Menentukan tujuan survei kepuasan.
2. Menetapkan waktu atau menyusun jadwal.
3. Menentukan personel yang akan melaksanakan pengumpulan data.
4. Menentukan metode pengumpulan data.
5. Menyusun kuesioner.
6. Mengumpulkan data kontak responden/sampel.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam kegiatan survei kepuasan ini dilakukan dengan metode survei, di mana kuesioner disediakan melalui link yang dapat diakses dan diisi oleh para mahasiswa. Kuesioner tersebut dapat diakses dan diisi setiap saat selama jangka waktu pelaksanaan pengumpulan data yang telah ditetapkan. Penyebaran link kepada para lulusan dilakukan melalui WhatsApp. Peneliti secara berkala mengecek data atau isian yang telah masuk, serta mengirimkan reminder link kepada para mahasiswa untuk mengisi kuesioner tersebut.

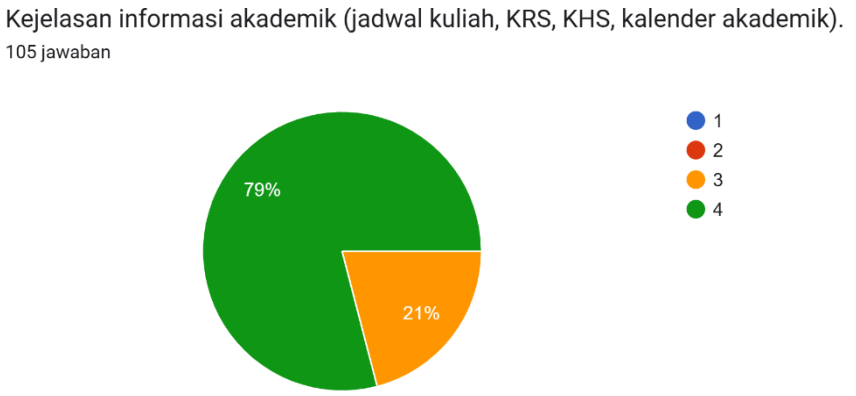
Metode Analisis Data

Data yang terkumpul dari kegiatan survei kepuasan ini akan dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh gambaran menyeluruh. Analisis dilakukan dengan menghitung proporsi atau persentase dari setiap butir pertanyaan yang terdapat pada kuesioner. Perhitungan proporsi tersebut dilakukan menggunakan bantuan Microsoft Excel.

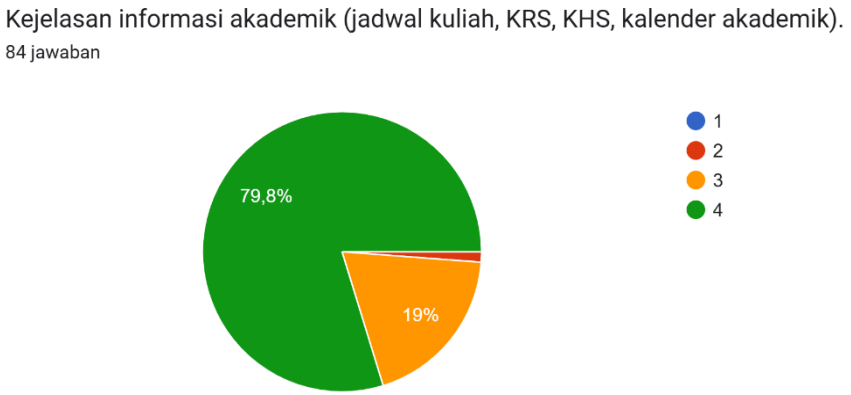
BAB III
HASIL DAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN

A. Layanan

a. Kejelasan informasi akademik (jadwal kuliah, KRS, KHS, kalender akademik).

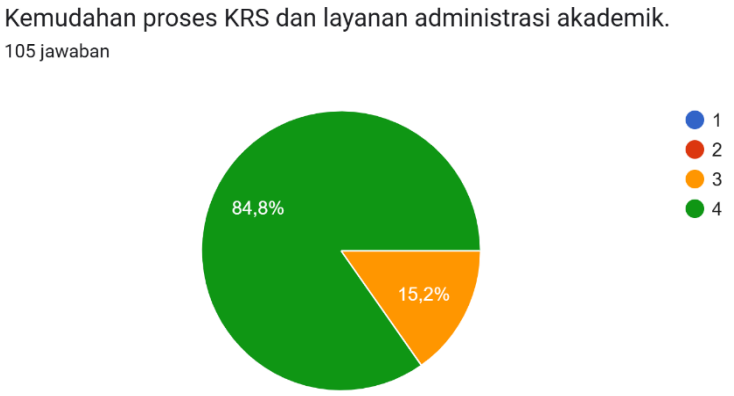


Dari total responden mahasiswa lulusan Program Studi S-1 Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara pada semester ganjil tahun ajaran 2023/2024, sebanyak 105 orang memberikan tanggapan terkait kejelasan informasi akademik yang meliputi jadwal kuliah, KRS, KHS, serta kalender akademik. Berdasarkan hasil pengolahan data pada diagram lingkaran tersebut, mayoritas responden memberikan penilaian positif, di mana sebanyak 79% menyatakan sangat jelas/baik (kategori 4), dan sebanyak 21% menyatakan cukup jelas (kategori 3). Tidak ada responden yang memilih kategori 1 atau 2. Data ini menunjukkan bahwa sistem penyampaian informasi akademik di lingkungan Program Studi S-1 Sastra Melayu telah berjalan dengan sangat baik, transparan, dan sangat membantu mahasiswa selama masa perkuliahan hingga kelulusan mereka.



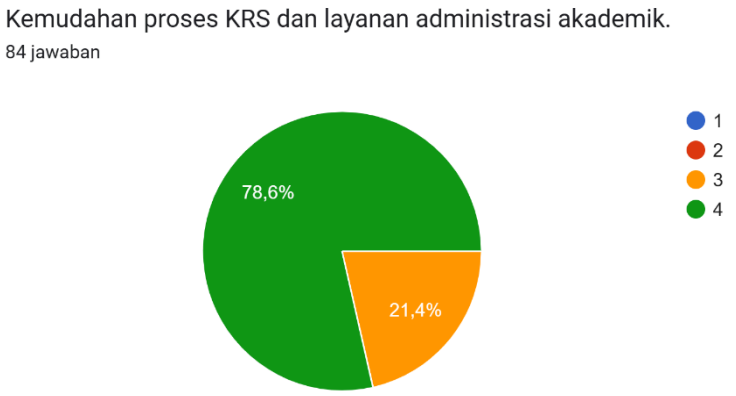
Berdasarkan hasil survei mengenai kejelasan informasi akademik (jadwal kuliah, KRS, KHS, kalender akademik) pada semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 84 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 79,8% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sebesar 19% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju), dan terdapat sebagian kecil responden (berdasarkan irisan tipis warna merah) yang memberikan penilaian pada skala 2. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa informasi akademik yang disediakan sudah sangat jelas, transparan, dan membantu kelancaran administrasi studi mereka selama semester genap tersebut.

b. Kemudahan proses KRS dan layanan akademik



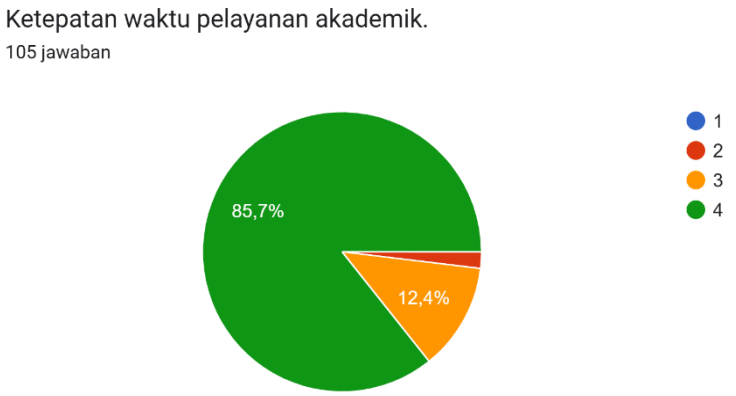
9 Survei Kepuasan Mahasiswa 2024

Berdasarkan hasil survei kepuasan terhadap 105 responden mahasiswa lulusan pada semester ganjil tahun ajaran 2023/2024 Program Studi S-1 Sastra Melayu Universitas Sumatera Utara, diperoleh informasi mengenai tingkat kemudahan proses KRS dan layanan administrasi akademik. Dari total responden yang memberikan tanggapan, sebanyak 89 orang atau setara dengan 84,8% menyatakan bahwa proses KRS dan layanan administrasi akademik berada pada kategori sangat mudah/baik (skala 4). Sementara itu, sebanyak 16 orang responden atau 15,2% menyatakan berada pada kategori cukup mudah (skala 3). Temuan ini mencerminkan bahwa sistem pelayanan administrasi akademik dan proses pengisian KRS di lingkungan program studi telah berjalan dengan sangat efektif dan memberikan kenyamanan yang optimal bagi mahasiswa

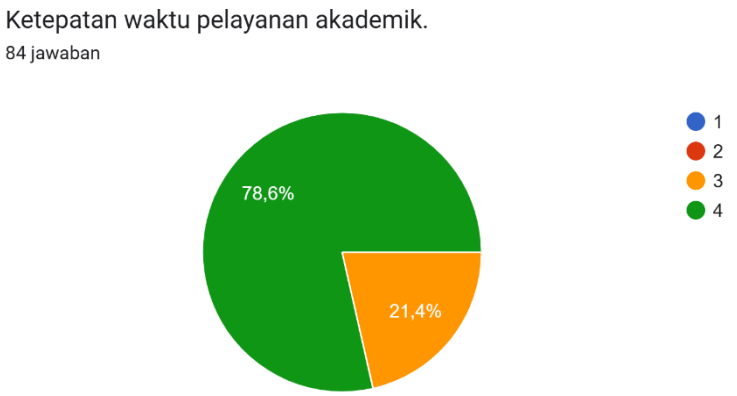


Berdasarkan hasil survei mengenai kemudahan proses KRS dan layanan administrasi akademik pada semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 84 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 78,6% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 21,4% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa proses pengisian KRS dan layanan administrasi akademik berjalan dengan mudah, lancar, dan memuaskan selama semester genap tersebut.

c. Ketepatan waktu pelayanan akademik



Berdasarkan hasil survei mengenai ketepatan waktu pelayanan akademik pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 105 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 85,7% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sebesar 12,4% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju), dan terdapat sebagian kecil responden (berdasarkan irisan tipis warna merah) yang memberikan penilaian pada skala 2. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa pelayanan akademik yang diberikan selama semester ganjil tersebut berjalan dengan tepat waktu, efisien, dan memuaskan.



Berdasarkan hasil survei mengenai ketepatan waktu pelayanan akademik pada semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 84 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 78,6% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 21,4% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa ketepatan waktu pelayanan akademik berjalan dengan sangat baik, efisien, dan memuaskan selama semester genap tersebut.

d. Kesesuaian pelaksanaan perkuliahan dengan RPS

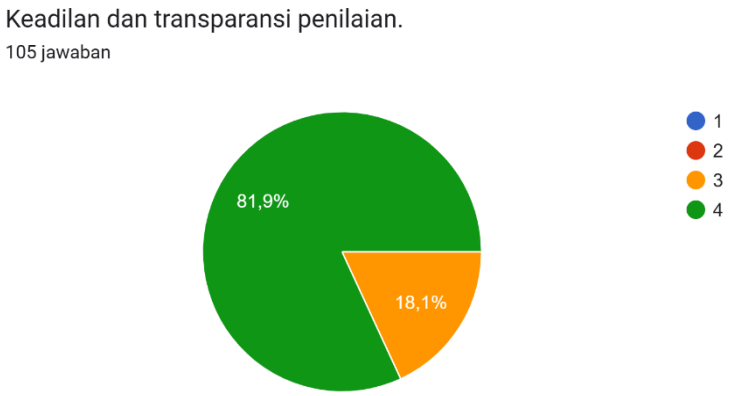


Berdasarkan hasil survei mengenai kesesuaian pelaksanaan perkuliahan dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 105 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 85,7% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 14,3% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa materi dan pelaksanaan perkuliahan telah berjalan sesuai dengan RPS yang telah direncanakan selama semester ganjil tersebut.



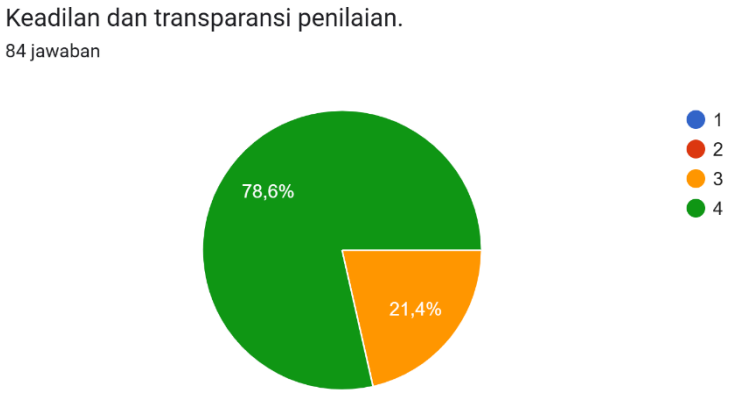
Berdasarkan hasil survei mengenai kesesuaian pelaksanaan perkuliahan dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) pada semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 84 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 79,8% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sebesar 19% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju), dan terdapat sebagian kecil responden (berdasarkan irisan tipis warna biru) yang memberikan penilaian pada skala 1. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa pelaksanaan perkuliahan telah berjalan sesuai dengan RPS yang direncanakan selama semester genap tersebut.

e. Keadilan dan transparansi penilaian



Berdasarkan hasil survei mengenai keadilan dan transparansi penilaian pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 105 responden, diperoleh

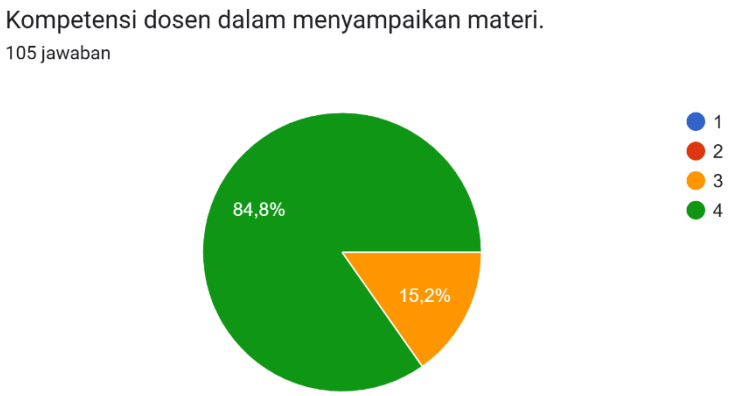
penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 81,9% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 18,1% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa sistem penilaian yang diterapkan oleh dosen berlangsung secara adil, transparan, dan memuaskan selama semester ganjil tersebut.



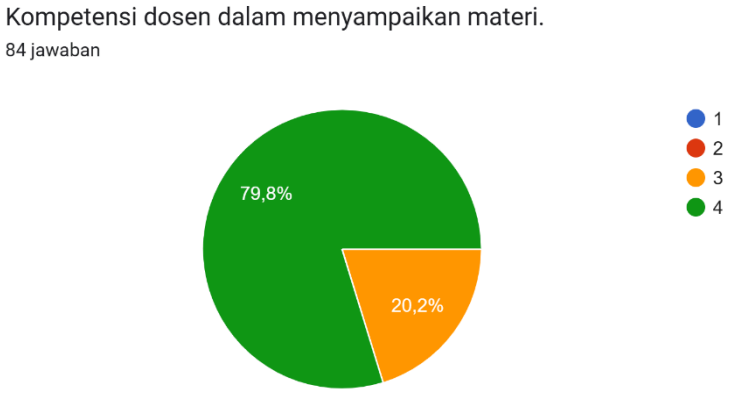
Berdasarkan hasil survei mengenai keadilan dan transparansi penilaian pada semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 84 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 78,6% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 21,4% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa sistem penilaian yang diterapkan oleh dosen berlangsung secara adil, transparan, dan memuaskan selama semester genap tersebut.

B. Proses pembelajaran

a. Kompetensi dosen dalam menyampaikan materi



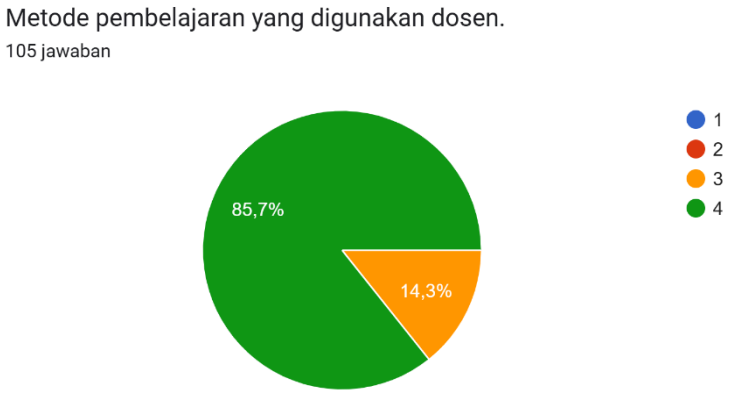
Berdasarkan hasil survei mengenai kompetensi dosen dalam menyampaikan materi pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 105 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 84,8% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 15,2% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa para dosen memiliki kompetensi, penguasaan materi, dan cara penyampaian yang sangat baik serta memuaskan selama semester ganjil tersebut.



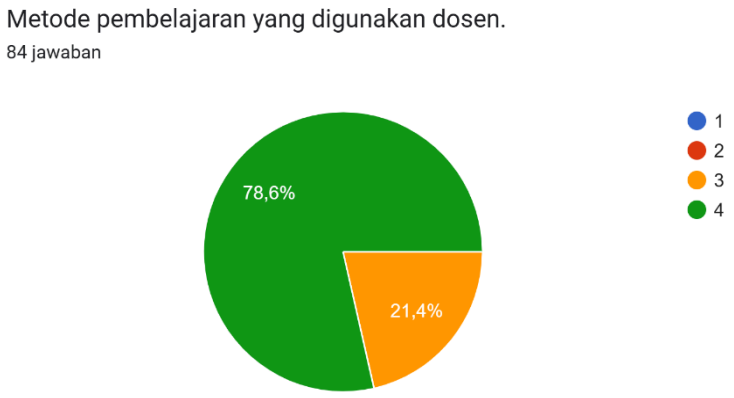
Berdasarkan hasil survei mengenai kompetensi dosen dalam menyampaikan materi pada semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 84 responden,

diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 79,8% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 20,2% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa para dosen memiliki kompetensi, penguasaan materi, serta cara penyampaian yang sangat baik dan memuaskan selama semester genap tersebut.

b. Metode pembelajaran yang digunakan dosen

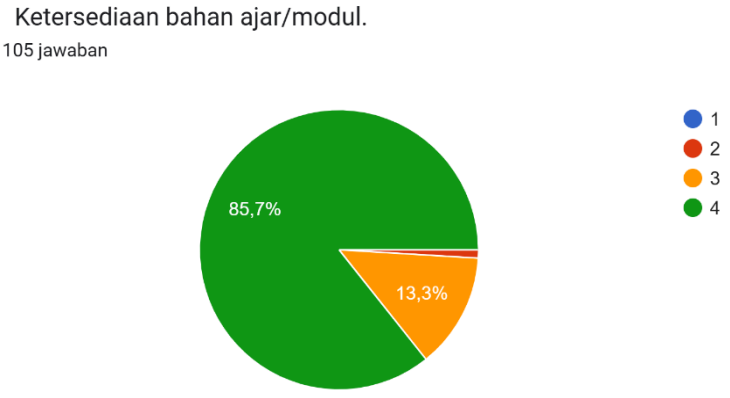


Berdasarkan hasil survei mengenai metode pembelajaran yang digunakan dosen pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 105 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 85,7% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 14,3% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa metode pembelajaran yang diterapkan oleh para dosen sudah sangat interaktif, variatif, dan memuaskan selama semester ganjil tersebut.



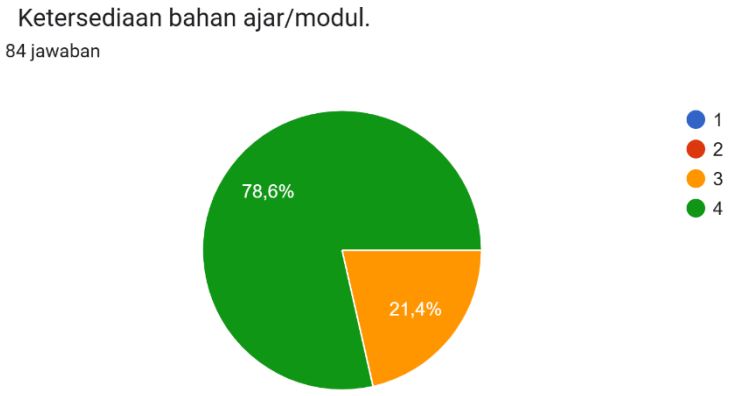
Berdasarkan hasil survei mengenai metode pembelajaran yang digunakan dosen pada semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 84 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 78,6% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 21,4% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa metode pembelajaran yang diterapkan oleh para dosen sudah sangat interaktif, variatif, dan memuaskan selama semester genap tersebut.

c. Ketersediaan bahan ajar/modul



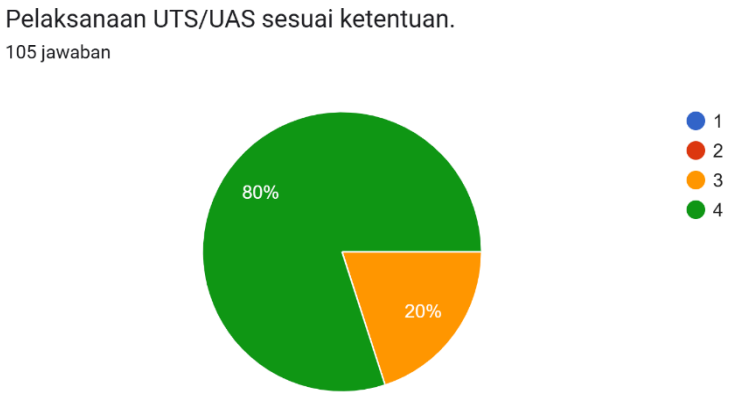
Berdasarkan hasil survei mengenai ketersediaan bahan ajar/modul pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 105 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 85,7%

(warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sebesar 13,3% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju), dan terdapat sebagian kecil responden (berdasarkan irisan tipis warna merah) yang memberikan penilaian pada skala 2. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa ketersediaan bahan ajar maupun modul perkuliahan sudah sangat memadai, lengkap, dan mendukung proses belajar mereka selama semester ganjil tersebut.

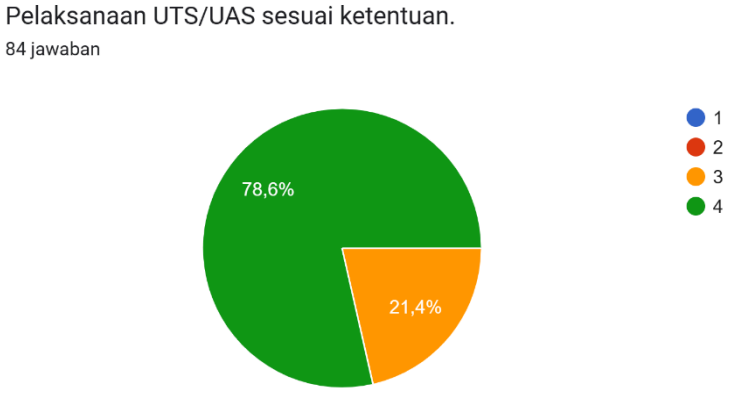


Berdasarkan hasil survei mengenai ketersediaan bahan ajar/modul pada semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 84 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 78,6% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 21,4% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa ketersediaan bahan ajar serta modul perkuliahan sudah sangat memadai, lengkap, dan mendukung kelancaran proses belajar mereka selama semester genap tersebut.

d. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai ketentuan



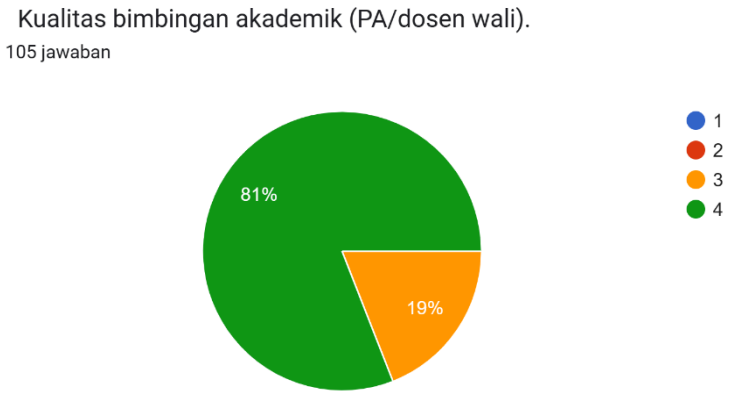
Berdasarkan hasil survei mengenai pelaksanaan UTS/UAS sesuai ketentuan pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 105 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 80% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 20% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa pelaksanaan ujian tengah semester maupun ujian akhir semester telah berjalan sesuai dengan ketentuan, tertib, dan memuaskan selama semester ganjil tersebut.



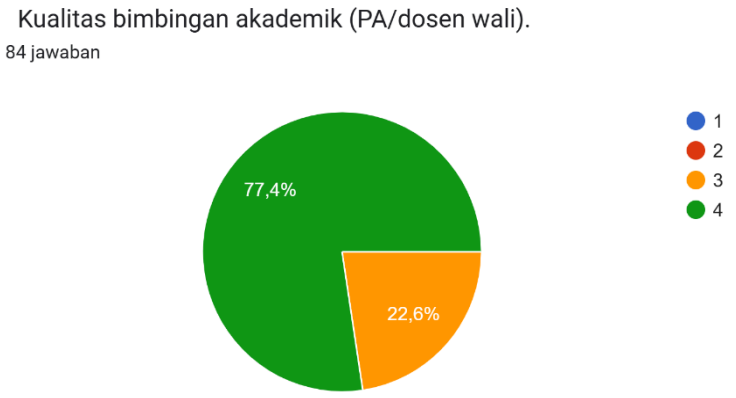
Berdasarkan hasil survei mengenai pelaksanaan UTS/UAS sesuai ketentuan pada semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 84 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar

78,6% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 21,4% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa pelaksanaan ujian tengah semester maupun ujian akhir semester telah berjalan secara tertib, sesuai ketentuan, serta memuaskan selama semester genap tersebut.

e. Kualitas bimbingan akademik (PA/dosen wali)



Berdasarkan hasil survei mengenai kualitas bimbingan akademik (PA/dosen wali) pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 105 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 81% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 19% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa layanan bimbingan akademik dari dosen wali atau pembimbing akademik telah berjalan dengan sangat baik, membantu, serta memuaskan selama semester ganjil tersebut.



Berdasarkan hasil survei mengenai kualitas bimbingan akademik (PA/dosen wali) pada semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 84 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 77,4% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 22,6% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa layanan bimbingan akademik dari dosen wali atau pembimbing akademik telah berjalan dengan sangat baik, membantu, serta memuaskan selama semester genap tersebut.

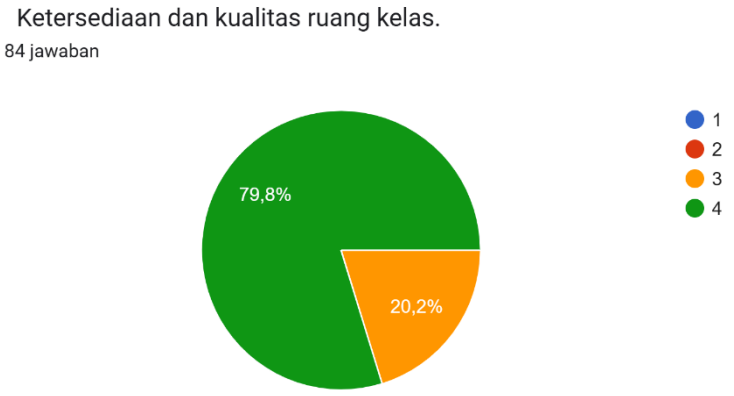
C. Sarana dan Prasarana

a. Ketersediaan dan kualitas ruang kelas



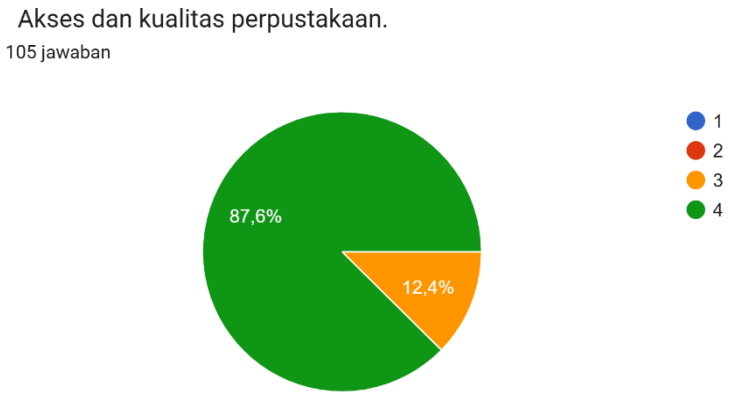
Berdasarkan hasil survei mengenai ketersediaan dan kualitas ruang kelas pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 105 responden, diperoleh

penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 79% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 21% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa ketersediaan serta kualitas ruang kelas sudah sangat memadai, nyaman, dan mendukung kegiatan belajar mengajar selama semester ganjil tersebut.

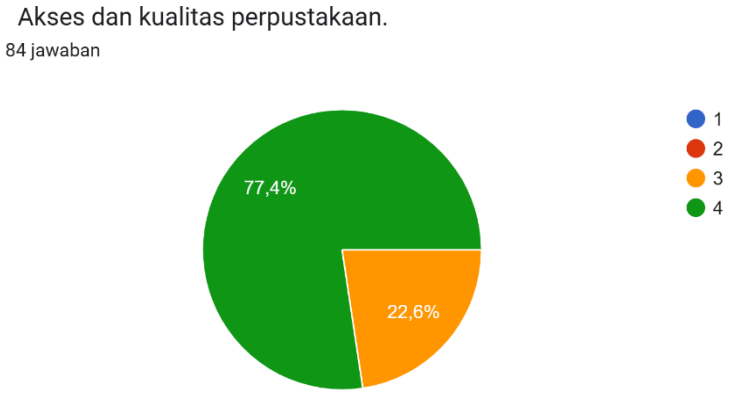


Berdasarkan hasil survei mengenai ketersediaan dan kualitas ruang kelas pada semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 84 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 79,8% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 20,2% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa ketersediaan serta kualitas ruang kelas sudah sangat memadai, nyaman, dan mendukung kelancaran kegiatan belajar mengajar selama semester genap tersebut.

b. Akses dan kualitas perpustakaan



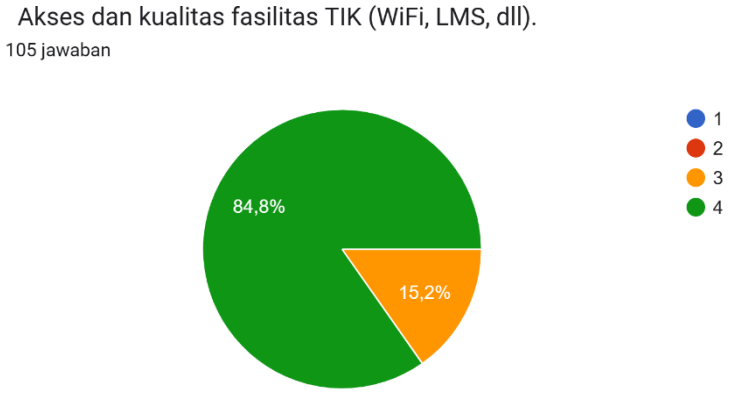
Berdasarkan hasil survei mengenai akses dan kualitas perpustakaan pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 105 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 87,6% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 12,4% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa fasilitas akses serta kualitas layanan perpustakaan sudah sangat memadai, nyaman, dan sangat mendukung kegiatan literasi maupun penunjang studi mereka selama semester ganjil tersebut.



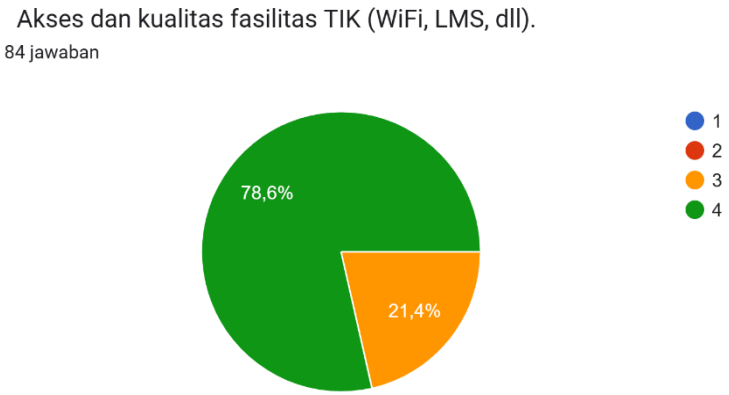
Berdasarkan hasil survei mengenai akses dan kualitas perpustakaan pada semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 84 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar

77,4% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 22,6% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa fasilitas akses serta kualitas layanan perpustakaan sudah sangat memadai, nyaman, dan sangat mendukung kegiatan literasi serta penunjang studi mereka selama semester genap tersebut.

c. Akses dan kualitas fasilitas TIK (WiFi, LMS, dll).



Berdasarkan hasil survei mengenai akses dan kualitas fasilitas TIK (WiFi, LMS, dll.) pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 105 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 84,8% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 15,2% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa fasilitas teknologi informasi dan komunikasi seperti jaringan WiFi maupun LMS sudah sangat memadai, handal, dan sangat mendukung kegiatan pembelajaran digital mereka selama semester ganjil tersebut.



Berdasarkan hasil survei mengenai akses dan kualitas fasilitas TIK (WiFi, LMS, dll.) pada semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 84 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 78,6% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 21,4% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa fasilitas teknologi informasi dan komunikasi seperti jaringan WiFi maupun LMS sudah sangat memadai, handal, dan sangat mendukung kegiatan pembelajaran digital mereka selama semester genap tersebut.

D. Layanan Kemahasiswaan

a. Layanan kegiatan minat dan bakat



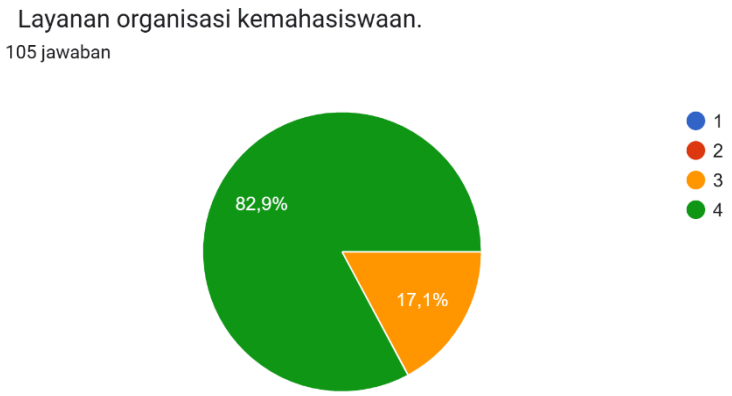
25 Survei Kepuasan Mahasiswa 2024

Berdasarkan hasil survei mengenai layanan kegiatan minat dan bakat pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 105 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 82,9% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 17,1% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa fasilitas serta dukungan untuk kegiatan pengembangan minat dan bakat sudah sangat memadai, mewadahi, dan memuaskan selama semester ganjil tersebut.

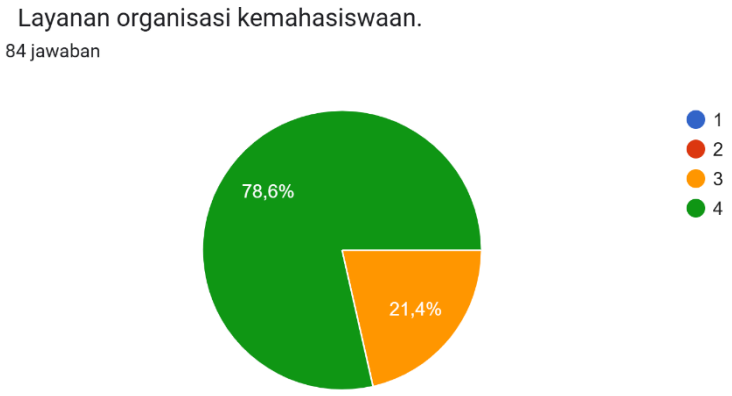


Berdasarkan hasil survei mengenai layanan kegiatan minat dan bakat pada semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 84 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 81% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 19% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa fasilitas serta dukungan untuk kegiatan pengembangan minat dan bakat sudah sangat memadai, mewadahi, dan memuaskan selama semester genap tersebut.

b. Layanan organisasi kemahasiswaan



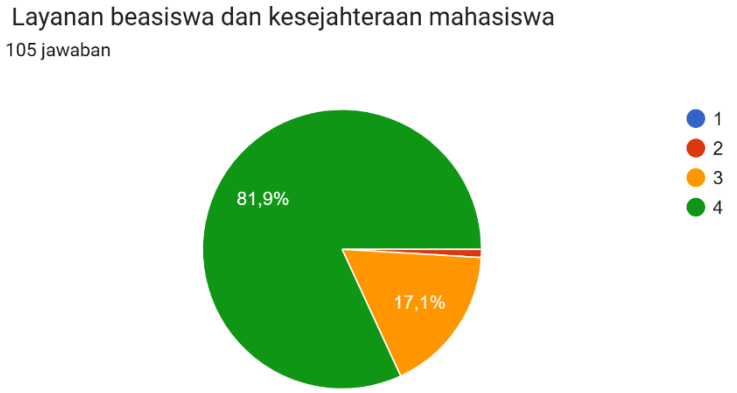
Berdasarkan hasil survei mengenai layanan organisasi kemahasiswaan pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 105 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 82,9% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 17,1% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa fasilitas, wadah, serta dukungan untuk organisasi kemahasiswaan sudah sangat memadai, aktif, dan memuaskan selama semester ganjil tersebut.



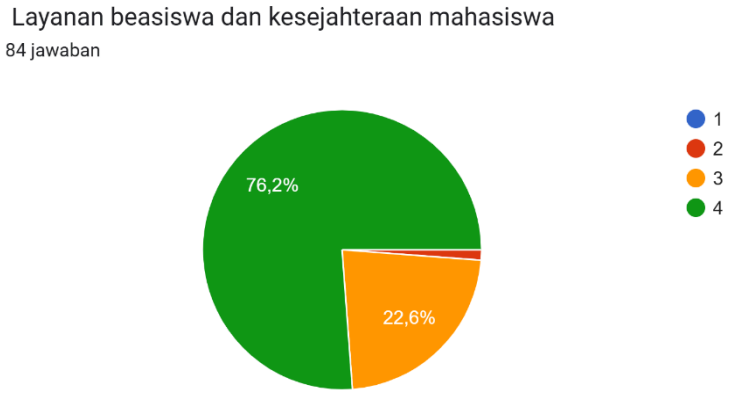
Berdasarkan hasil survei mengenai layanan organisasi kemahasiswaan pada semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 84 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar

78,6% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 21,4% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa fasilitas, wadah, serta dukungan untuk organisasi kemahasiswaan sudah sangat memadai, aktif, dan memuaskan selama semester genap tersebut.

c. Layanan beasiswa dan kesejahteraan mahasiswa



Berdasarkan hasil survei mengenai layanan beasiswa dan kesejahteraan mahasiswa pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 105 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 81,9% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sebesar 17,1% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju), serta terdapat sebagian kecil responden (berdasarkan irisan tipis warna merah) yang memberikan penilaian pada skala 2. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa fasilitas, informasi, serta dukungan beasiswa dan kesejahteraan mahasiswa sudah sangat memadai, membantu, dan memuaskan selama semester ganjil tersebut.



Hasil evaluasi survei terhadap 84 mahasiswa pada semester Genap TA 2023/2024 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan beasiswa dan kesejahteraan mahasiswa. Sebanyak 76,2% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 22,6% mahasiswa menilai baik (skor 3), sementara penilaian pada skor 2 mencakup sebagian kecil sekitar 1,2% dengan 0% pada skor 1. Data ini menyimpulkan bahwa fasilitas, informasi, serta dukungan beasiswa dan kesejahteraan mahasiswa pada semester Genap 2023/2024 telah berjalan dengan sangat akomodatif, membantu, dan memuaskan.

d. Layanan pengaduan dan tindak lanjut keluhan mahasiswa.



Hasil evaluasi survei terhadap 105 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2023/2024 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan pengaduan dan tindak lanjut keluhan mahasiswa. Sebanyak 82,9% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 17,1% mahasiswa menilai baik (skor 3).

Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa mekanisme pengaduan serta respons dalam menindaklanjuti keluhan mahasiswa pada semester Ganjil 2023/2024 telah berjalan dengan sangat responsif, transparan, dan memuaskan.



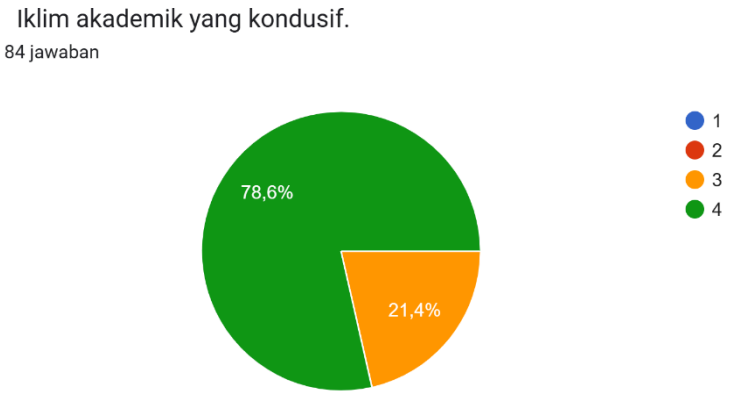
Hasil evaluasi survei terhadap 84 mahasiswa pada semester Genap TA 2023/2024 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan pengaduan dan tindak lanjut keluhan mahasiswa. Sebanyak 78,6% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 21,4% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa mekanisme pengaduan serta respons dalam menindaklanjuti keluhan mahasiswa pada semester Genap 2023/2024 telah berjalan dengan sangat responsif, transparan, dan memuaskan.

E. Suasana Akademik & Tata Kelola

a. Iklim akademik yang kondusif.



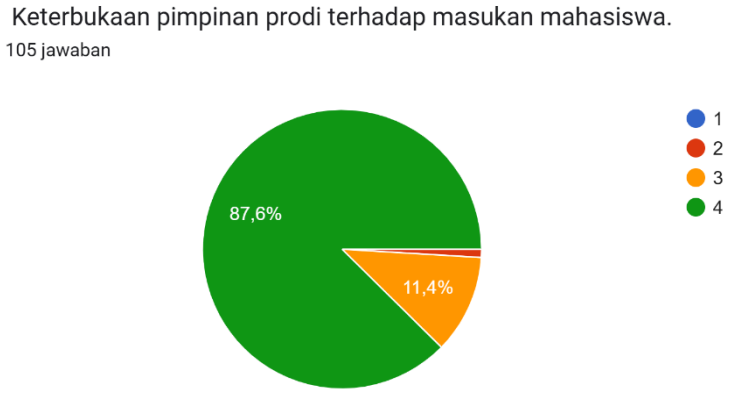
Hasil evaluasi survei terhadap 105 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2023/2024 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap iklim akademik yang kondusif. Sebanyak 82,9% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 17,1% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa suasana lingkungan belajar, interaksi akademik, serta dukungan terciptanya iklim yang kondusif pada semester Ganjil 2023/2024 telah berjalan dengan sangat harmonis, suportif, dan memuaskan.



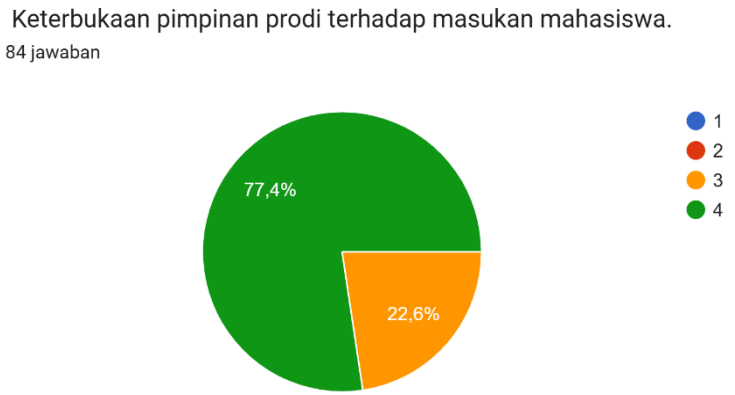
Hasil evaluasi survei terhadap 84 mahasiswa pada semester Genap TA 2023/2024 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap iklim akademik yang kondusif. Sebanyak 78,6% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4),

dan 21,4% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa suasana lingkungan belajar, interaksi akademik, serta dukungan terciptanya iklim yang kondusif pada semester Genap 2023/2024 telah berjalan dengan sangat harmonis, suportif, dan memuaskan.

b. Keterbukaan pimpinan prodi terhadap masukan mahasiswa.

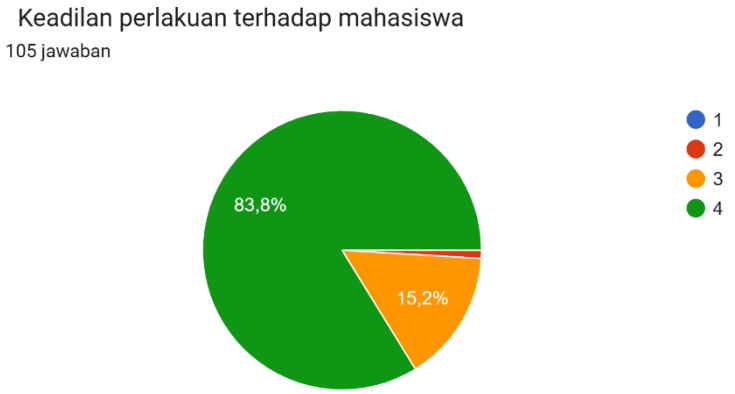


Hasil evaluasi survei terhadap 105 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2023/2024 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap keterbukaan pimpinan prodi terhadap masukan mahasiswa. Sebanyak 87,6% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 11,4% mahasiswa menilai baik (skor 3), sementara penilaian pada skor 2 mencakup sebagian kecil dengan 0% pada skor 1. Data ini menyimpulkan bahwa komunikasi dua arah serta respons pimpinan program studi dalam mendengarkan dan menerima aspirasi mahasiswa pada semester Ganjil 2023/2024 telah berjalan dengan sangat akomodatif, transparan, dan memuaskan.



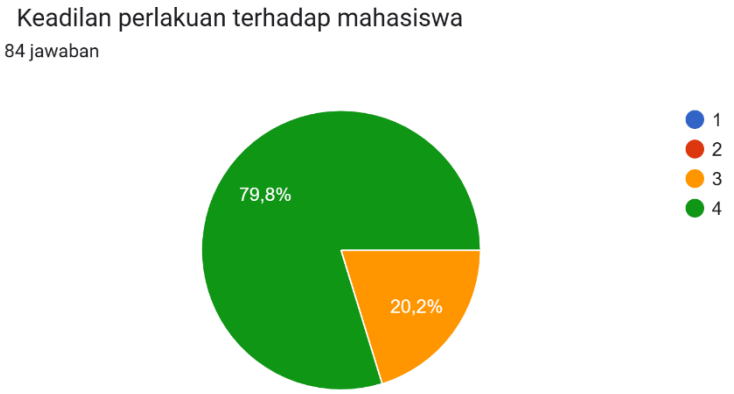
Hasil evaluasi survei terhadap 84 mahasiswa pada semester Genap TA 2023/2024 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap keterbukaan pimpinan prodi terhadap masukan mahasiswa. Sebanyak 77,4% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 22,6% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa komunikasi dua arah serta respons pimpinan program studi dalam mendengarkan dan menerima aspirasi mahasiswa pada semester Genap 2023/2024 telah berjalan dengan sangat akomodatif, transparan, dan memuaskan.

c. Keadilan perlakuan terhadap mahasiswa



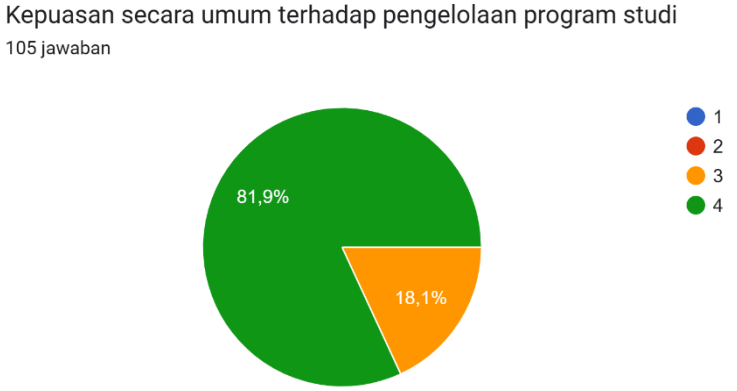
Hasil evaluasi survei terhadap 105 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2023/2024 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap keadilan perlakuan terhadap mahasiswa. Sebanyak 83,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 15,2% mahasiswa menilai baik (skor 3), sementara penilaian pada skor 2 mencakup sebagian kecil dengan 0% pada skor 1. Data ini menyimpulkan

bahwa perlakuan yang adil, objektif, dan non-diskriminatif terhadap seluruh mahasiswa pada semester Ganjil 2023/2024 telah berjalan dengan sangat baik, konsisten, dan memuaskan.



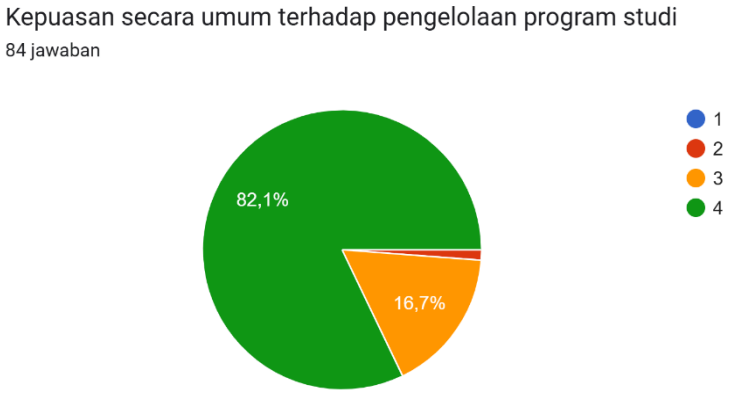
Hasil evaluasi survei terhadap 84 mahasiswa pada semester Genap TA 2023/2024 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap keadilan perlakuan terhadap mahasiswa. Sebanyak 79,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 20,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa perlakuan yang adil, objektif, dan non-diskriminatif terhadap seluruh mahasiswa pada semester Genap 2023/2024 telah berjalan dengan sangat baik, konsisten, dan memuaskan.

d. Kepuasan secara umum terhadap pengelolaan program studi



Berdasarkan hasil survei mengenai kepuasan secara umum terhadap pengelolaan program studi pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 105 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas

responden, yaitu sebesar 81,9% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 18,1% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa puas terhadap pengelolaan program studi secara keseluruhan selama semester ganjil tersebut.



Berdasarkan hasil survei mengenai kepuasan secara umum terhadap pengelolaan program studi pada semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 yang melibatkan 84 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 82,1% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sebesar 16,7% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju), serta terdapat sebagian kecil responden (berdasarkan irisan warna merah) yang memberikan penilaian pada skala 2, dengan 0% pada skala 1. Data ini menyimpulkan bahwa pengelolaan program studi secara keseluruhan pada semester genap tersebut telah berjalan dengan sangat profesional, efektif, dan memuaskan.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan evaluasi layanan akademik dan kemahasiswaan Program Studi S-1 Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara (USU) periode Tahun Ajaran 2023/2024, secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan menunjukkan kategori yang sangat memuaskan. Dari aspek pelayanan kemahasiswaan, dukungan terhadap kegiatan minat dan bakat, organisasi mahasiswa, hingga fasilitas beasiswa dan kesejahteraan telah berjalan dengan sangat akomodatif, aktif, dan membantu kebutuhan mahasiswa secara optimal. Dalam aspek pengelolaan dan tata kelola program studi, mekanisme pengaduan dan tindak lanjut keluhan, keterbukaan pimpinan prodi terhadap masukan, serta keadilan perlakuan kepada seluruh mahasiswa telah berjalan secara responsif, transparan, dan adil. Di samping itu, terciptanya iklim akademik yang kondusif serta kepuasan secara umum terhadap pengelolaan program studi juga mendapat apresiasi dan penilaian positif secara konsisten dari mayoritas responden.

Saran

Berdasarkan evaluasi Tahun Ajaran 2023/2024, disarankan agar program studi dapat terus mempertahankan bahkan meningkatkan keandalan fasilitas TIK, memperluas akses serta pemerataan program beasiswa, serta mengoptimalkan wadah pengembangan minat, bakat, dan organisasi mahasiswa. Selain itu, pimpinan prodi diharapkan senantiasa menjaga komunikasi terbuka, memperkuat responsivitas dalam penanganan pengaduan, dan merawat iklim akademik yang adil serta kondusif demi peningkatan kualitas layanan pendidikan secara berkelanjutan.

LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MAHASISWA PROGRAM STUDI SASTRA MELAYU

MAHASISWA PADA TAHUN 2024/2025

OLEH

Arie Azhari Nasution S.S., M.A
Dedy Rahmad Sitinjak S.S., M.Si

PROGRAM STUDI S-1 SASTRA MELAYU
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga kegiatan survei kepuasan Mahasiswa Program Studi S-1 Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara (USU) dapat terlaksana dengan baik.

Kegiatan survei kepuasan mahasiswa ini dilaksanakan untuk memperoleh umpan balik mengenai pengalaman mahasiswa selama mengikuti proses pendidikan, meliputi proses pembelajaran, pelayanan akademik, fasilitas, serta berbagai layanan pendukung lainnya. Informasi yang diperoleh menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi Sastra Melayu dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dan pelayanan kepada mahasiswa.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam kegiatan survei kepuasan ini serta kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan. Semoga hasil survei kepuasan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan mutu dan pengembangan Program Studi Sastra Melayu di masa yang akan datang.

Medan, Mei 2025
Ketua Program Studi

Dra. Mardiah Mawar Kembaren M.A. Ph.D
NIP 196804181994031001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 1
DAFTAR ISI 2
BAB I PENDAHULUAN 4
Pendahuluan 4
Tujuan survei kepuasan 5
Manfaat survei kepuasan 5
BAB II METODE survei kepuasan 6
Populasi/Saran survei kepuasan 6
Desain survei kepuasan 6
Pengumpulan Data 6
Metode Analisis Data 6
BAB III HASIL DAN ANALISIS survei kepuasan 7
A. Layanan 7
a. Kejelasan informasi akademik (jadwal kuliah, KRS, KHS, kalender akademik). 7
b. Kemudahan proses KRS dan layanan akademik 8
c. Ketepatan waktu pelayanan akademik 9
d. Kesesuaian pelaksanaan perkuliahan dengan RPS 10
e. Keadilan dan transparansi penilaian 12
B. Proses pembelajaran 13
a. Kompetensi dosen dalam menyampaikan materi 13
b. Metode pembelajaran yang digunakan dosen 14
c. Ketersediaan bahan ajar/modul 15
d. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai ketentuan 16
e. Kualitas bimbingan akademik (PA/dosen wali) 18
C. Sarana dan Prasarana 19
a. Ketersediaan dan kualitas ruang kelas 19
b. Akses dan kualitas perpustakaan 20
c. Akses dan kualitas fasilitas TIK (WiFi, LMS, dll). 21
D. Layanan Kemahasiswaan 23
a. Layanan kegiatan minat dan bakat 23

b. Layanan organisasi kemahasiswaan 24
c. Layanan beasiswa dan kesejahteraan mahasiswa 25
d. Layanan pengaduan dan tindak lanjut keluhan mahasiswa. 26
E. Suasana Akademik & Tata Kelola 28
a. Iklim akademik yang kondusif. 28
b. Keterbukaan pimpinan prodi terhadap masukan mahasiswa. 29
c. Keadilan perlakuan terhadap mahasiswa 30
d. Kepuasan secara umum terhadap pengelolaan program studi 31
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 33
Kesimpulan 33
Saran 33

BAB I
PENDAHULUAN

Pendahuluan

Pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab tidak hanya dalam memberikan pembelajaran yang berkualitas, tetapi juga dalam memastikan mahasiswa memperoleh pengalaman pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan ilmu pengetahuan. Salah satu upaya yang dilakukan untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pendidikan dari sudut pandang mahasiswa adalah melalui survei kepuasan mahasiswa. survei kepuasan mahasiswa merupakan instrumen evaluasi yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman mahasiswa selama mengikuti proses pendidikan, termasuk proses pembelajaran, pelayanan akademik, fasilitas, serta berbagai layanan pendukung yang tersedia di perguruan tinggi.

Pentingnya survei kepuasan mahasiswa semakin terasa dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan. Melalui kegiatan ini, program studi dapat memperoleh informasi dan umpan balik secara langsung dari mahasiswa mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan. Data tersebut dapat menjadi dasar dalam mengidentifikasi kelebihan maupun kekurangan yang ada, sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, pelayanan akademik, fasilitas, dan kegiatan pendukung mahasiswa.

Bagi Program Studi Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara (USU), survei kepuasan mahasiswa memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan mutu program studi. Hasil survei kepuasan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan dan pengalaman mahasiswa selama mengikuti pendidikan serta menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan proses pembelajaran dan pelayanan akademik. Dengan demikian, masukan dari mahasiswa dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam menyusun strategi pengembangan Program Studi Sastra Melayu yang lebih baik dan berkelanjutan.

Tujuan survei kepuasan

survei kepuasan ini bertujuan untuk:

1. Memperoleh informasi mengenai profil mahasiswa Program Studi S-1 Sastra Melayu, termasuk latar belakang dan pengalaman mahasiswa selama mengikuti pendidikan.
2. Mengetahui pengalaman dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran yang dilaksanakan di Program Studi Sastra Melayu
3. Menilai kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendukung yang diberikan kepada mahasiswa selama menempuh pendidikan.
4. Memperoleh umpan balik dari mahasiswa mengenai proses pembelajaran, pelayanan, fasilitas, serta kegiatan akademik dan kemahasiswaan sebagai bahan evaluasi program studi.
5. Mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan dalam penyelenggaraan pendidikan sebagai dasar pengembangan dan peningkatan mutu Program Studi Sastra Melayu secara berkelanjutan.

Manfaat survei kepuasan

Manfaat yang diharapkan dari hasil survei kepuasan ini adalah:

1. Mengetahui profil dan pengalaman mahasiswa Program Studi S-1 Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara (USU) selama mengikuti proses pendidikan.
2. Memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran, pelayanan akademik, fasilitas, serta kegiatan pendukung yang disediakan oleh program studi.
3. Menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi S-1 Sastra Melayu dalam melakukan perbaikan dan pengembangan kurikulum, metode pembelajaran, pelayanan akademik, serta fasilitas pendukung mahasiswa.
4. Menyediakan data dan informasi pendukung dalam pelaksanaan penjaminan mutu, evaluasi program studi, serta proses akreditasi program studi maupun institusi.
5. Menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan melalui pemanfaatan masukan dan saran mahasiswa untuk pengembangan Program Studi S-1 Sastra Melayu secara berkelanjutan.

BAB II
METODE SURVEI KEPUASAN

Populasi/Saran Survei Kepuasan

Populasi dalam survei kepuasan ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi S-1 Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara (USU) yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif pada periode pelaksanaan survei kepuasan. Sampel dalam kegiatan ini ditetapkan dari seluruh mahasiswa Program Studi S-1 Sastra Melayu yang menjadi responden survei kepuasan.

Desain Survei Kepuasan

Kegiatan survei kepuasan ini dilakukan dalam tiga tahapan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan terakhir analisis data serta penulisan laporan.

Pada tahap perencanaan, dilakukan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Menentukan tujuan survei kepuasan.
2. Menetapkan waktu atau menyusun jadwal.
3. Menentukan personel yang akan melaksanakan pengumpulan data.
4. Menentukan metode pengumpulan data.
5. Menyusun kuesioner.
6. Mengumpulkan data kontak responden/sampel.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam kegiatan survei kepuasan ini dilakukan dengan metode survei, di mana kuesioner disediakan melalui link yang dapat diakses dan diisi oleh para mahasiswa. Kuesioner tersebut dapat diakses dan diisi setiap saat selama jangka waktu pelaksanaan pengumpulan data yang telah ditetapkan. Penyebaran link kepada para lulusan dilakukan melalui WhatsApp. Peneliti secara berkala mengecek data atau isian yang telah masuk, serta mengirimkan reminder link kepada para mahasiswa untuk mengisi kuesioner tersebut.

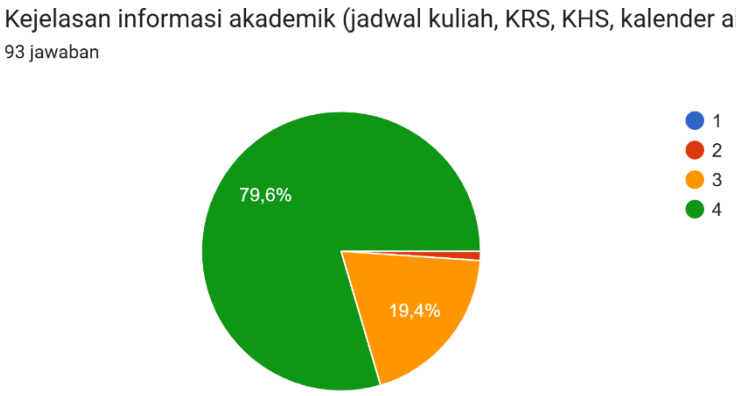
Metode Analisis Data

Data yang terkumpul dari kegiatan survei kepuasan ini akan dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh gambaran menyeluruh. Analisis dilakukan dengan menghitung proporsi atau persentase dari setiap butir pertanyaan yang terdapat pada kuesioner. Perhitungan proporsi tersebut dilakukan menggunakan bantuan Microsoft Excel.

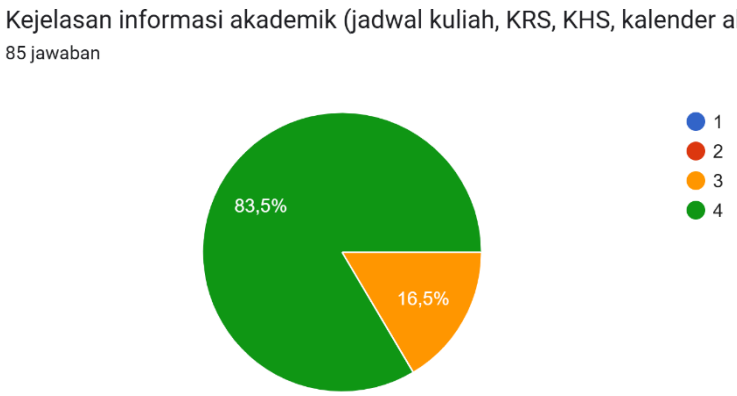
BAB III
HASIL DAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN

A. Layanan

a. Kejelasan informasi akademik (jadwal kuliah, KRS, KHS, kalender akademik).

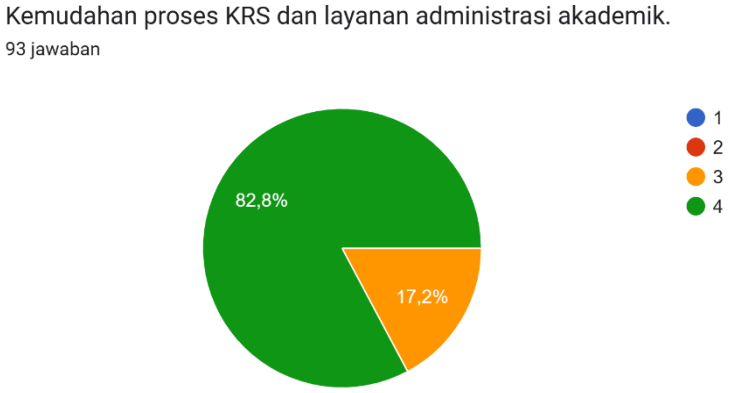


Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kejelasan informasi akademik (jadwal kuliah, KRS, KHS, kalender akademik). Sebanyak 79,6% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 19,4% mahasiswa menilai baik (skor 3), sementara sebagian kecil sisanya memberikan penilaian pada skala 2. Data ini menyimpulkan bahwa sistem sirkulasi informasi dan tata kelola akademik pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat efektif, transparan, dan memudahkan mahasiswa.

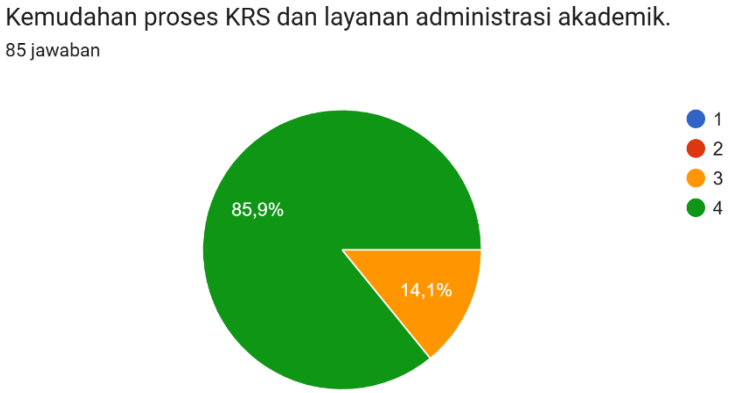


Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kejelasan informasi akademik (jadwal kuliah, KRS, KHS, kalender akademik). Sebanyak 83,5% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 16,5% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa sistem sirkulasi informasi dan tata kelola akademik pada semester Genap 2024/2025 telah berjalan dengan sangat efektif, transparan, dan memudahkan mahasiswa.

b. Kemudahan proses KRS dan layanan akademik

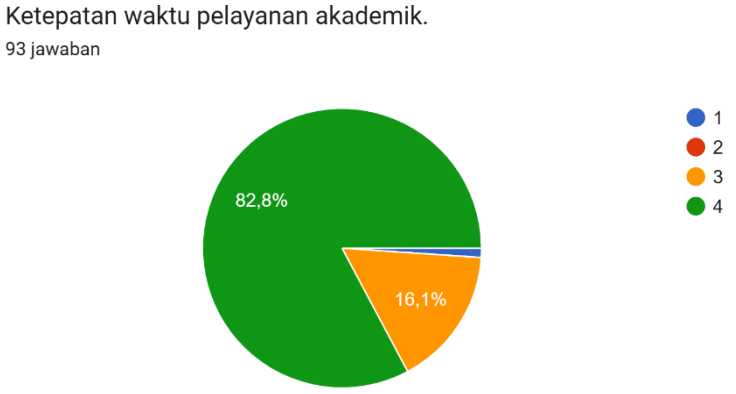


Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kemudahan proses KRS dan layanan administrasi akademik. Sebanyak 82,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 17,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa alur pengisian KRS serta pelayanan administrasi akademik pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat efektif, lancar, dan memudahkan mahasiswa



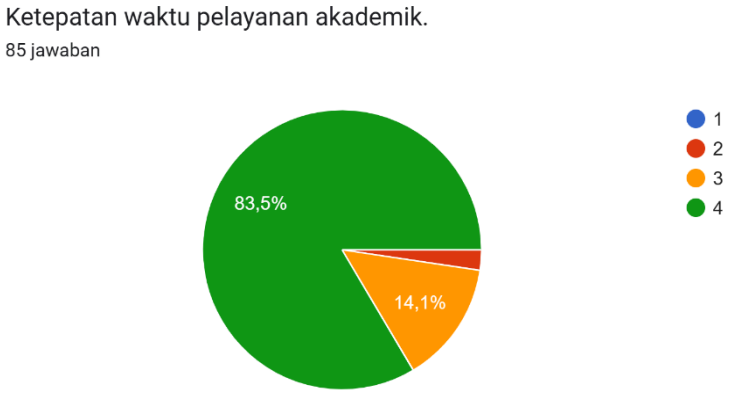
Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kemudahan proses KRS dan layanan administrasi akademik. Sebanyak 85,9% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 14,1% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa alur pengisian KRS serta pelayanan administrasi akademik pada semester Genap 2024/2025 telah berjalan dengan sangat efektif, lancar, dan memudahkan mahasis

c. Ketepatan waktu pelayanan akademik



Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap ketepatan waktu pelayanan akademik. Sebanyak 82,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4),

16,1% mahasiswa menilai baik (skor 3), dan sebagian kecil sisanya memberikan penilaian pada skala 1. Data ini menyimpulkan bahwa standar kedisiplinan dan ketepatan waktu dalam penyelenggaraan pelayanan akademik pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat konsisten, efektif, dan memuaskan bagi mahasiswa.



Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap ketepatan waktu pelayanan akademik. Sebanyak 83,5% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), 14,1% mahasiswa menilai baik (skor 3), dan sebagian kecil sisanya memberikan penilaian pada skala 2. Data ini menyimpulkan bahwa standar kedisiplinan dan ketepatan waktu dalam penyelenggaraan pelayanan akademik pada semester Genap 2024/2025 telah berjalan dengan sangat konsisten, efektif, dan memuaskan bagi mahasiswa.

d. Kesesuaian pelaksanaan perkuliahan dengan RPS



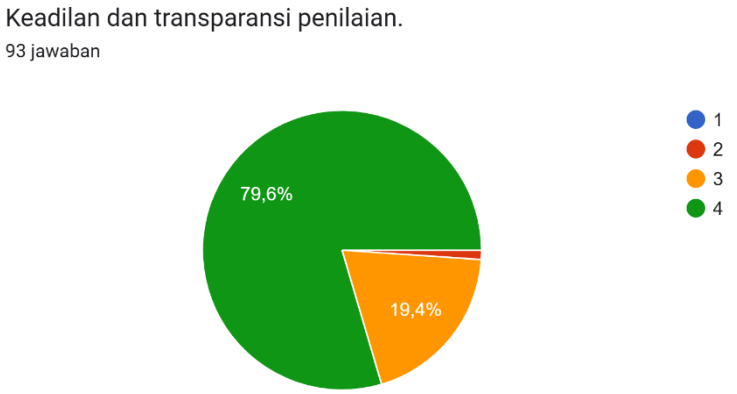
Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kesesuaian pelaksanaan perkuliahan dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS). Sebanyak 82,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 17,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa proses perkuliahan pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat konsisten, terstruktur, dan sesuai dengan perencanaan kurikulum yang telah ditetapkan.



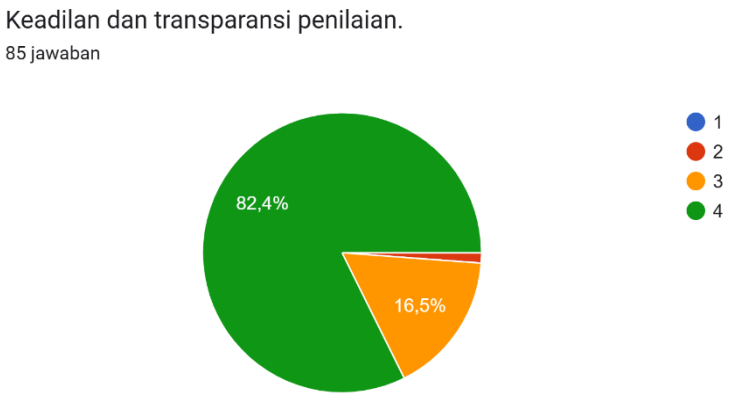
Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kesesuaian pelaksanaan perkuliahan dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS). Sebanyak 87,1%

mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 12,9% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa proses perkuliahan pada semester Genap 2024/2025 telah berjalan dengan sangat konsisten, terstruktur, dan sesuai dengan perencanaan kurikulum yang telah ditetapkan.

e. Keadilan dan transparansi penilaian



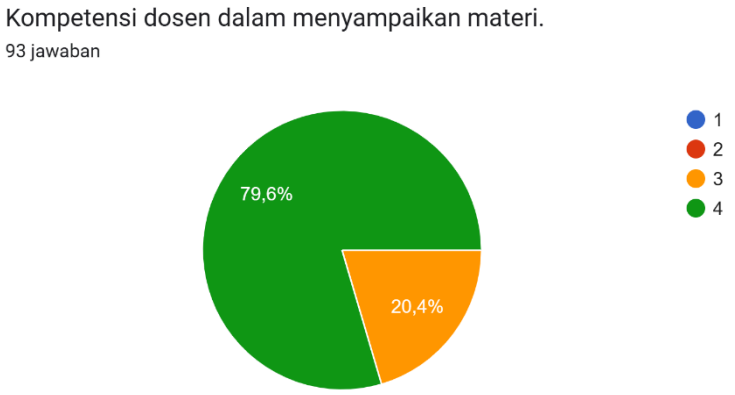
Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap keadilan dan transparansi penilaian. Sebanyak 79,6% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), 19,4% mahasiswa menilai baik (skor 3), dan sebagian kecil sisanya memberikan penilaian pada skala 2. Data ini menyimpulkan bahwa proses evaluasi dan sistem penilaian oleh dosen pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat objektif, adil, transparan, dan memuaskan bagi mahasiswa.



Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap keadilan dan transparansi penilaian. Sebanyak 82,4% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), 16,5% mahasiswa menilai baik (skor 3), dan sebagian kecil sisanya memberikan penilaian pada skala 2. Data ini menyimpulkan bahwa proses evaluasi dan sistem penilaian oleh dosen pada semester Genap 2024/2025 telah berjalan dengan sangat objektif, adil, transparan, dan memuaskan bagi mahasiswa.

B. Proses pembelajaran

a. Kompetensi dosen dalam menyampaikan materi

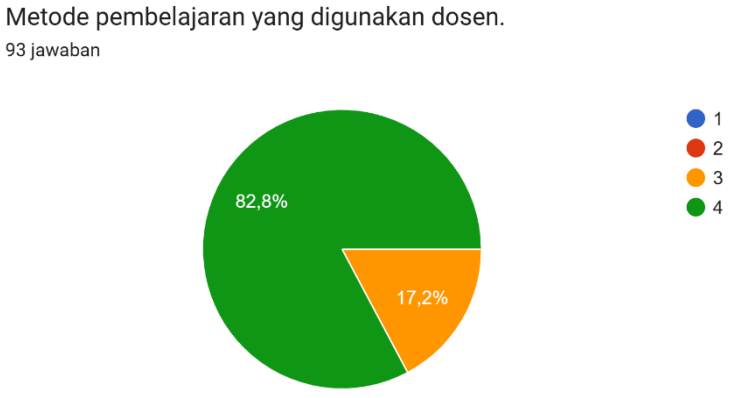


Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kompetensi dosen dalam menyampaikan materi. Sebanyak 79,6% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 20,4% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa kemampuan dan kualitas pengajaran dosen dalam menyampaikan materi pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat efektif, profesional, dan mendukung pemahaman mahasiswa.



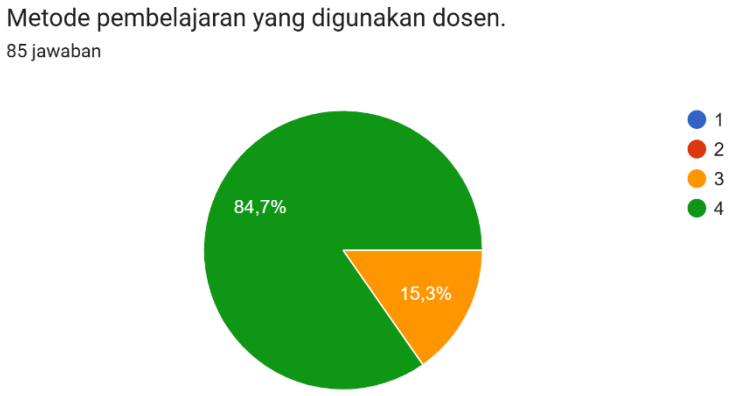
Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kompetensi dosen dalam menyampaikan materi. Sebanyak 80% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 20% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa kemampuan dan kualitas pengajaran dosen dalam menyampaikan materi pada semester Genap 2024/2025 telah berjalan dengan sangat efektif, profesional, dan mendukung pemahaman mahasiswa.

b. Metode pembelajaran yang digunakan dosen



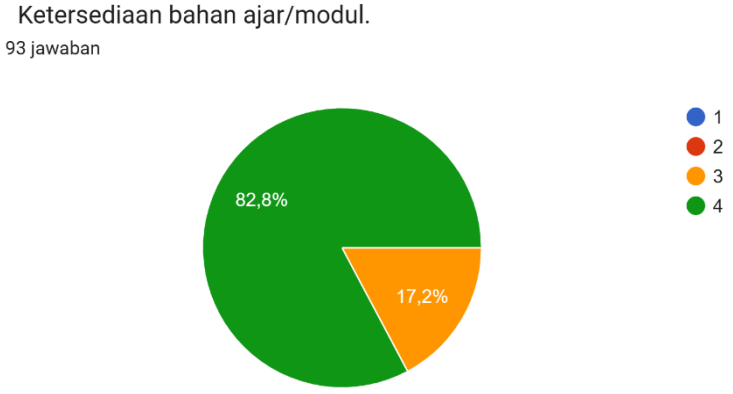
Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap metode pembelajaran yang digunakan dosen. Sebanyak 82,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 17,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak

ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa variasi dan efektivitas metode pembelajaran yang diterapkan oleh dosen pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat optimal dan mendukung kelancaran studi mahasiswa.

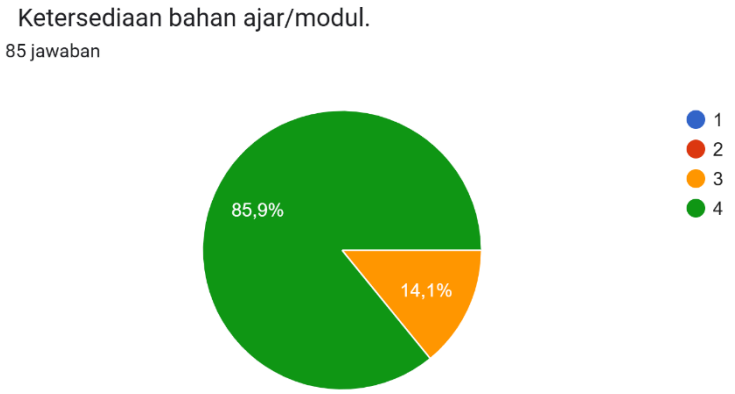


Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap metode pembelajaran yang digunakan dosen. Sebanyak 84,7% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 15,3% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa variasi dan efektivitas metode pembelajaran yang diterapkan oleh dosen pada semester Genap 2024/2025 telah berjalan dengan sangat optimal dan mendukung kelancaran studi mahasiswa.

c. Ketersediaan bahan ajar/modul

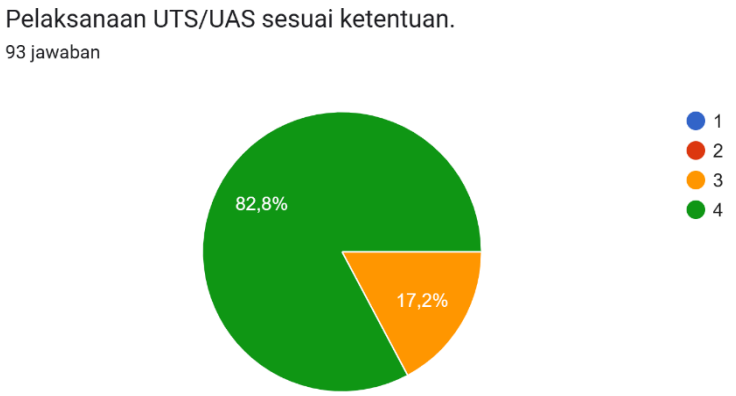


Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap ketersediaan bahan ajar/modul. Sebanyak 82,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 17,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa penyediaan bahan ajar dan modul perkuliahan pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat memadai, lengkap, dan mendukung kebutuhan belajar mahasiswa

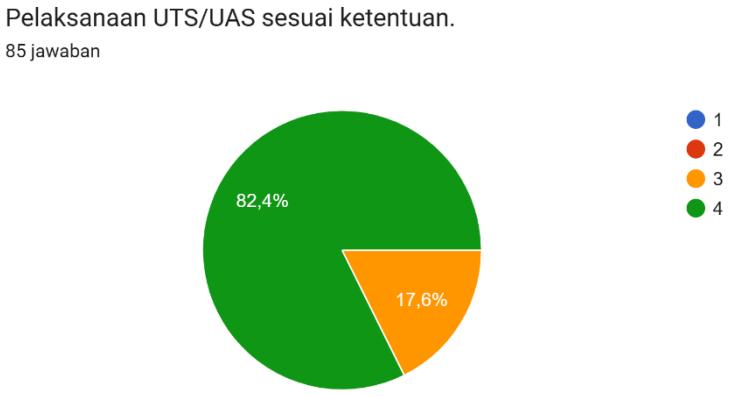


Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap ketersediaan bahan ajar/modul. Sebanyak 85,9% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 14,1% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa penyediaan bahan ajar dan modul perkuliahan pada semester Genap 2024/2025 telah berjalan dengan sangat memadai, lengkap, dan mendukung kebutuhan belajar mahasiswa.

d. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai ketentuan



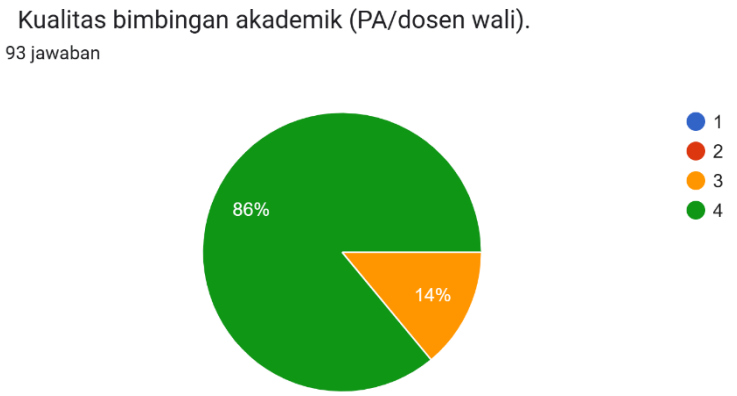
Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelaksanaan UTS/UAS sesuai ketentuan. Sebanyak 82,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 17,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa penyelenggaraan ujian tengah semester maupun akhir semester pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat teratur, disiplin, dan sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku..



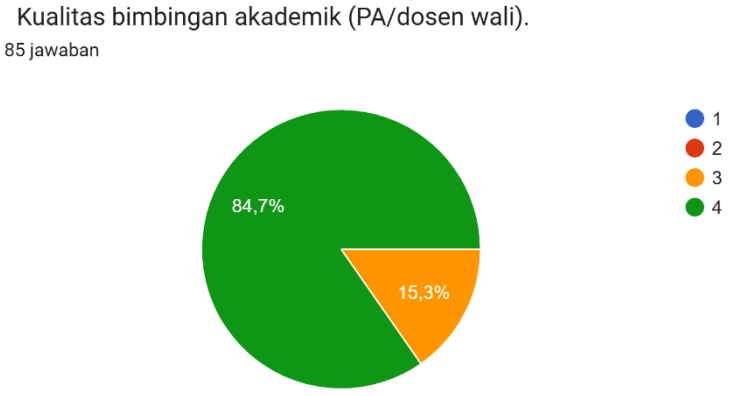
Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelaksanaan UTS/UAS sesuai ketentuan. Sebanyak 82,4% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 17,6% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau

penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa penyelenggaraan ujian tengah semester maupun akhir semester pada semester Genap 2024/2025 telah berjalan dengan sangat teratur, disiplin, dan sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku.

e. Kualitas bimbingan akademik (PA/dosen wali)



Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kualitas bimbingan akademik (PA/dosen wali). Sebanyak 86% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 14% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa proses bimbingan akademik dan peran dosen wali pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat efektif, suportif, serta membantu mahasiswa dalam mengarahkan studi mereka dengan optimal..



Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kualitas bimbingan akademik (PA/dosen wali). Sebanyak 84,7% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 15,3% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa proses bimbingan akademik dan peran dosen wali pada semester Genap 2024/2025 telah berjalan dengan sangat efektif, suportif, serta membantu mahasiswa dalam mengarahkan studi mereka dengan optimal.

C. Sarana dan Prasarana

a. Ketersediaan dan kualitas ruang kelas

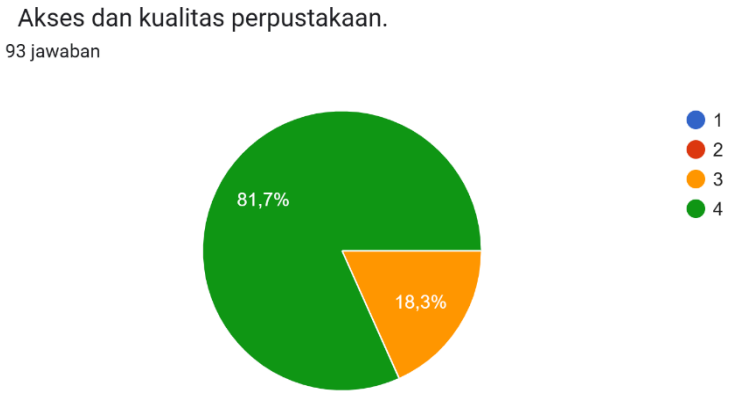


Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap ketersediaan dan kualitas ruang kelas. Sebanyak 78,5% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 21,5% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa fasilitas ruang kelas dan ketersediaannya pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat memadai, nyaman, dan mendukung kelancaran proses pembelajaran mahasiswa.



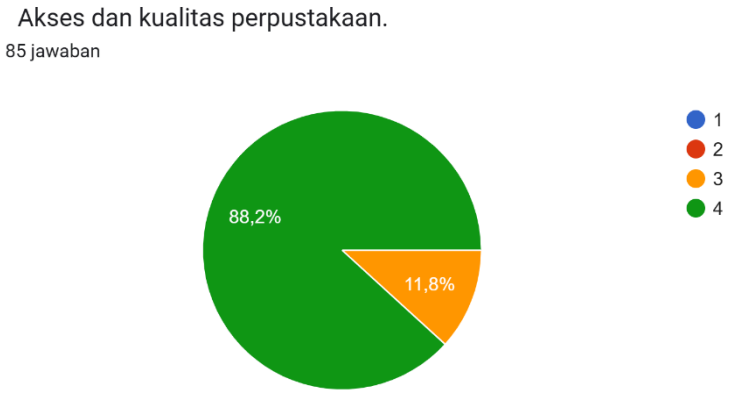
Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap ketersediaan dan kualitas ruang kelas. Sebanyak 81,2% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 18,8% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa fasilitas ruang kelas dan ketersediaannya pada semester Genap 2024/2025 telah berjalan dengan sangat memadai, nyaman, dan mendukung kelancaran proses pembelajaran mahasiswa.

b. Akses dan kualitas perpustakaan



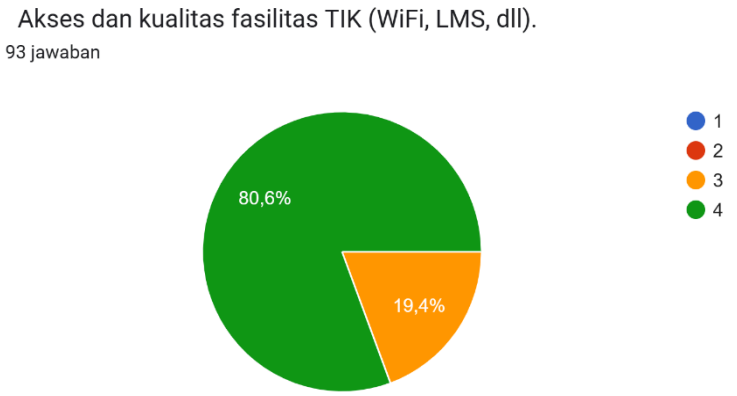
Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap akses dan kualitas perpustakaan. Sebanyak 81,7% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 18,3% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan

atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa layanan, ketersediaan literatur, dan fasilitas perpustakaan pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat optimal, memadai, dan sangat mendukung kebutuhan riset serta literasi mahasiswa.

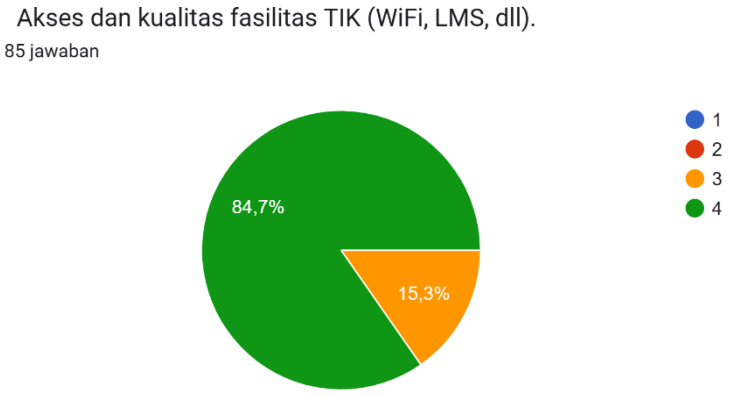


Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap akses dan kualitas perpustakaan. Sebanyak 88,2% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 11,8% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa layanan, ketersediaan literatur, dan fasilitas perpustakaan pada semester Genap 2024/2025 telah berjalan dengan sangat optimal, memadai, dan sangat mendukung kebutuhan riset serta literasi mahasiswa.

c. Akses dan kualitas fasilitas TIK (WiFi, LMS, dll).



Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap akses dan kualitas fasilitas TIK (WiFi, LMS, dll.). Sebanyak 80,6% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 19,4% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa penyediaan dan kualitas infrastruktur teknologi informasi serta komunikasi pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat handal, memadai, dan mendukung kelancaran digitalisasi pembelajaran mahasiswa.



Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap akses dan kualitas fasilitas TIK (WiFi, LMS, dll.). Sebanyak 84,7% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 15,3% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak

ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa penyediaan dan kualitas infrastruktur teknologi informasi serta komunikasi pada semester Genap 2024/2025 telah berjalan dengan sangat handal, memadai, dan mendukung kelancaran digitalisasi pembelajaran mahasiswa.

D. Layanan Kemahasiswaan

a. Layanan kegiatan minat dan bakat

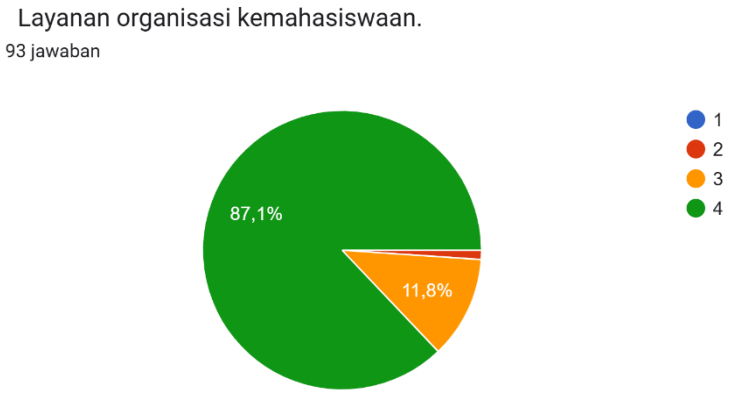


Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan kegiatan minat dan bakat. Sebanyak 79,6% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 20,4% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa fasilitas dan fasilitasi pengembangan kegiatan ekstrakurikuler, minat, serta bakat mahasiswa pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat efektif, suportif, dan memuaskan bagi pengembangan diri mahasiswa.



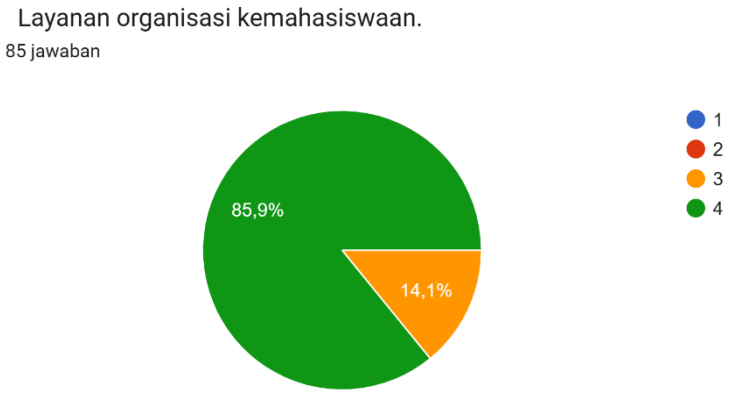
Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan kegiatan minat dan bakat. Sebanyak 85,9% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 14,1% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa fasilitas dan fasilitasi pengembangan kegiatan ekstrakurikuler, minat, serta bakat mahasiswa pada semester Genap 2024/2025 telah berjalan dengan sangat efektif, suportif, dan memuaskan bagi pengembangan diri mahasiswa.

b. Layanan organisasi kemahasiswaan



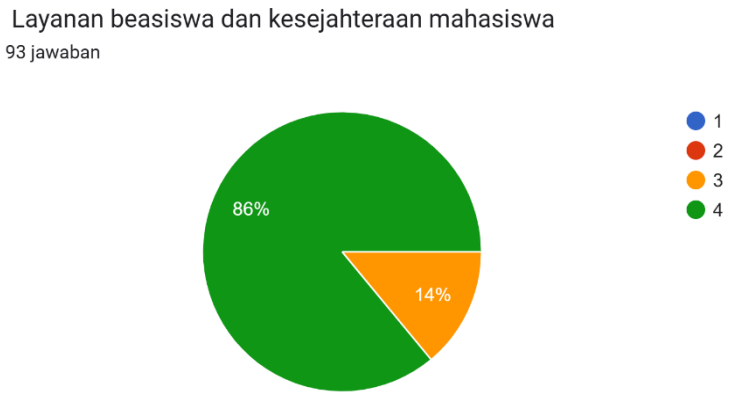
Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan organisasi kemahasiswaan. Sebanyak 87,1% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), 11,8% mahasiswa menilai baik (skor 3), dan sebagian kecil sisanya

memberikan penilaian pada skala 2. Data ini menyimpulkan bahwa dukungan institusi terhadap wadah organisasi, kepemimpinan, dan aktivitas kemahasiswaan pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat produktif, inklusif, dan memuaskan bagi mahasiswa.

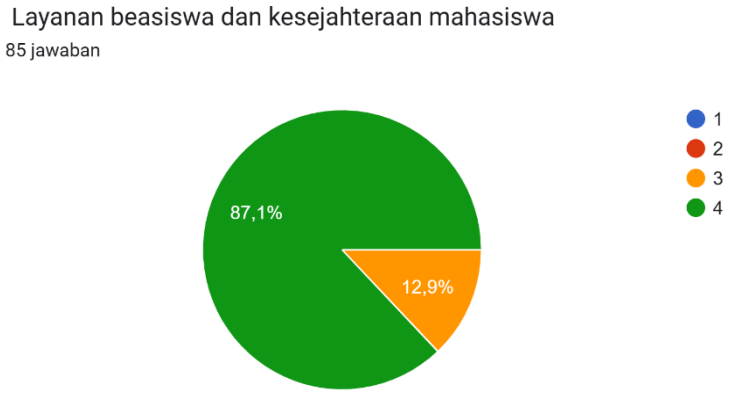


Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan organisasi kemahasiswaan. Sebanyak 85,9% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 14,1% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa dukungan institusi terhadap wadah organisasi, kepemimpinan, dan aktivitas kemahasiswaan pada semester Genap 2024/2025 telah berjalan dengan sangat produktif, inklusif, dan memuaskan bagi mahasiswa.

c. Layanan beasiswa dan kesejahteraan mahasiswa



Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan beasiswa dan kesejahteraan mahasiswa. Sebanyak 86% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 14% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa program penyaluran beasiswa serta dukungan kesejahteraan bagi mahasiswa pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat transparan, memadai, dan memberikan dampak positif yang nyata bagi kenyamanan hidup serta studi mahasiswa.



Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan beasiswa dan kesejahteraan mahasiswa. Sebanyak 87,1% mahasiswa memberikan

penilaian sangat baik (skor 4), dan 12,9% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa program penyaluran beasiswa serta dukungan kesejahteraan bagi mahasiswa pada semester Genap 2024/2025 telah berjalan dengan sangat transparan, memadai, dan memberikan dampak positif yang nyata bagi kenyamanan hidup serta studi mahasiswa.

d. Layanan pengaduan dan tindak lanjut keluhan mahasiswa.



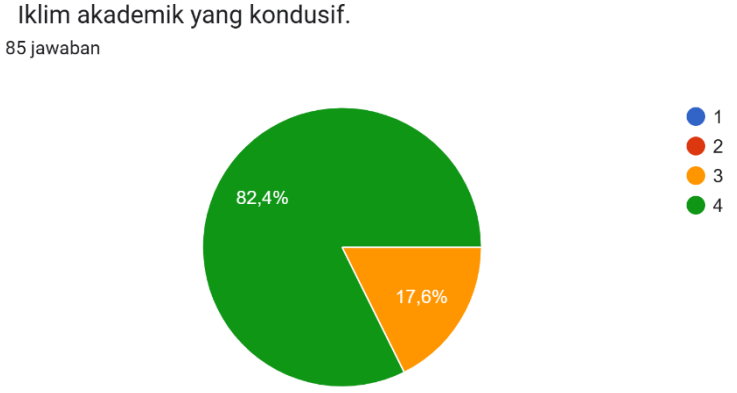
Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan pengaduan dan tindak lanjut keluhan mahasiswa. Sebanyak 82,8% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 17,2% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa sistem pengaduan, responsivitas, serta efektivitas tindak lanjut terhadap keluhan mahasiswa pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat responsif, profesional, dan memuaskan.



Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan pengaduan dan tindak lanjut keluhan mahasiswa. Sebanyak 84,7% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 15,3% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa sistem pengaduan, responsivitas, serta efektivitas tindak lanjut terhadap keluhan mahasiswa pada semester Genap 2024/2025 telah berjalan dengan sangat responsif, profesional, dan memuaskan.

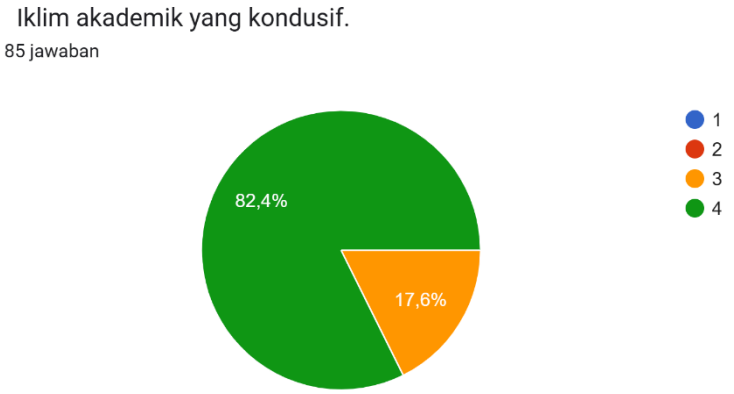
E. Suasana Akademik & Tata Kelola

a. Iklim akademik yang kondusif.



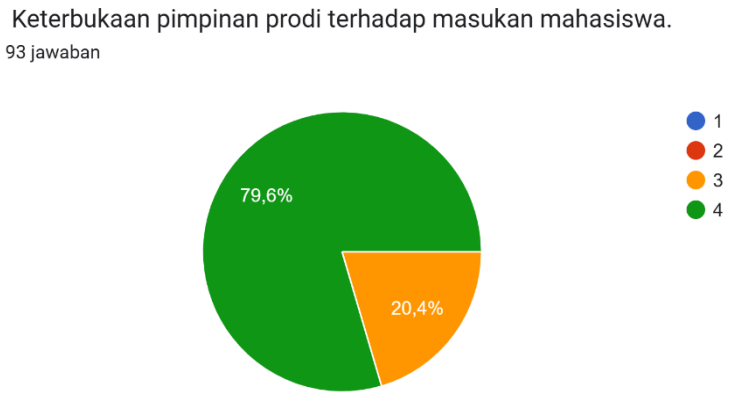
Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap iklim akademik

yang kondusif. Sebanyak 82,4% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 17,6% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa suasana lingkungan kampus dan interaksi akademik pada semester Ganjil 2024/2025 telah terbangun dengan sangat harmonis, mendukung produktivitas ilmiah, serta memberikan rasa nyaman bagi seluruh civitas akademika.

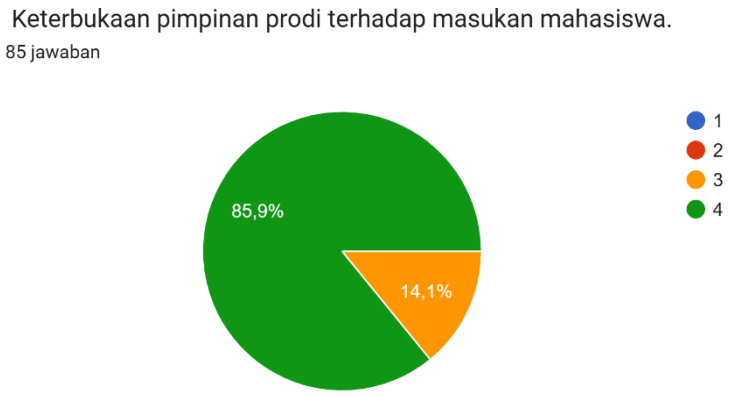


Hasil evaluasi survei terhadap 85 mahasiswa pada semester Genap TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap iklim akademik yang kondusif. Sebanyak 82,4% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 17,6% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa suasana lingkungan kampus dan interaksi akademik pada semester Genap 2024/2025 telah terbangun dengan sangat harmonis, mendukung produktivitas ilmiah, serta memberikan rasa nyaman bagi seluruh civitas akademika.

b. Keterbukaan pimpinan prodi terhadap masukan mahasiswa.



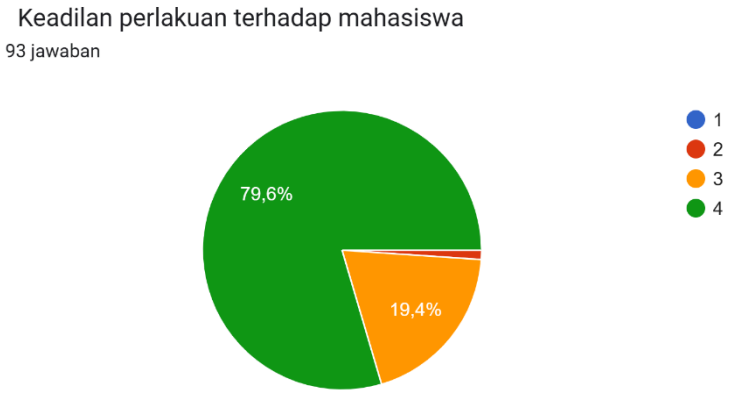
Hasil evaluasi survei terhadap 93 mahasiswa pada semester Ganjil TA 2024/2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap keterbukaan pimpinan prodi terhadap masukan mahasiswa. Sebanyak 79,6% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik (skor 4), dan 20,4% mahasiswa menilai baik (skor 3). Tidak ditemukan adanya keluhan atau penilaian negatif (skor 1 dan 2 bernilai 0%). Data ini menyimpulkan bahwa komunikasi dua arah serta respons pimpinan program studi dalam mendengarkan dan menerima aspirasi mahasiswa pada semester Ganjil 2024/2025 telah berjalan dengan sangat akomodatif, transparan, dan memuaskan.



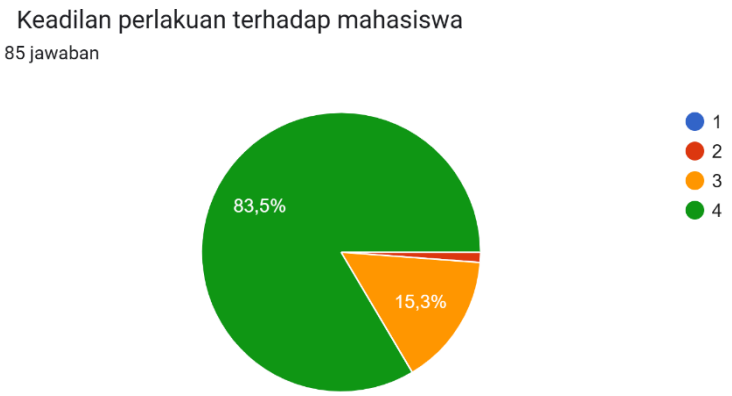
Berdasarkan hasil survei mengenai keterbukaan pimpinan program studi terhadap masukan mahasiswa pada semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 yang melibatkan 85 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 85,9% (warna hijau), memberikan respon tertinggi

pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 14,1% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa pimpinan prodi sangat terbuka dan responsif terhadap masukan yang mereka berikan selama semester genap tersebut.

c. Keadilan perlakuan terhadap mahasiswa

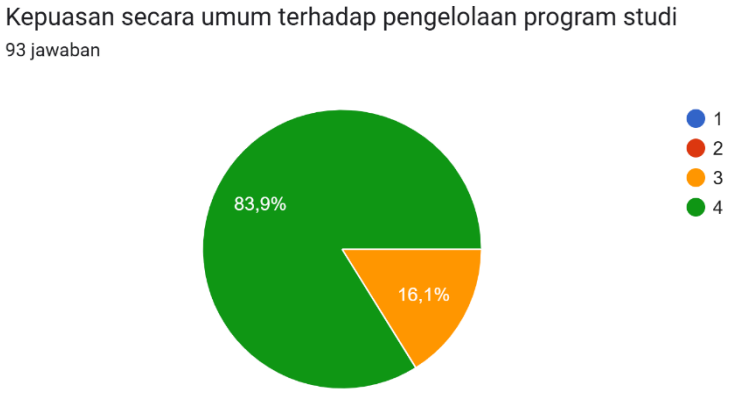


Berdasarkan hasil survei mengenai keadilan perlakuan terhadap mahasiswa pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 yang melibatkan 93 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 79,6% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sebesar 19,4% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju), dan terdapat sebagian kecil responden (berdasarkan irisan tipis warna merah) yang memberikan penilaian pada skala 2. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa mendapatkan keadilan perlakuan yang baik dan objektif di lingkungan kampus selama semester ganjil tersebut.

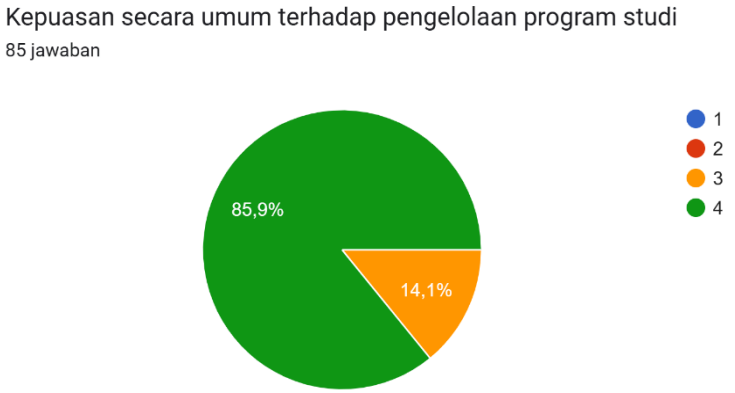


Berdasarkan hasil survei mengenai keadilan perlakuan terhadap mahasiswa pada semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 yang melibatkan 85 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 83,5% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sebesar 15,3% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju), dan terdapat sebagian kecil responden (berdasarkan irisan tipis warna merah) yang memberikan penilaian pada skala 2. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa mendapatkan keadilan perlakuan yang baik, objektif, dan adil di lingkungan kampus selama semester genap tersebut.

d. Kepuasan secara umum terhadap pengelolaan program studi



Berdasarkan hasil survei mengenai kepuasan secara umum terhadap pengelolaan program studi pada semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 yang melibatkan 93 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 83,9% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 16,1% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa puas terhadap pengelolaan program studi secara keseluruhan selama semester ganjil tersebut.



Berdasarkan hasil survei mengenai kepuasan secara umum terhadap pengelolaan program studi pada semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 yang melibatkan 85 responden, diperoleh penilaian yang sangat positif secara keseluruhan. Mayoritas responden, yaitu sebesar 85,9% (warna hijau), memberikan respon tertinggi pada skala 4 (Sangat Baik/Sangat Setuju). Sementara itu, sisanya sebesar 14,1% (warna oranye) memberikan penilaian pada skala 3 (Baik/Setuju). Tidak ada responden yang memberikan nilai 1 atau 2, yang menandakan bahwa 100% mahasiswa merasa puas terhadap pengelolaan program studi secara keseluruhan selama semester genap tersebut.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa Program Studi S-1 Sastra Melayu, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara (USU) periode Tahun Ajaran 2024/2025, secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan menunjukkan kategori yang sangat memuaskan. Dari aspek pelayanan akademik, pengelolaan informasi terkait jadwal kuliah, proses pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), hingga transparansi dan keadilan dalam sistem penilaian telah berjalan dengan sangat transparan, lancar, dan tepat waktu. Dalam aspek proses pembelajaran, kompetensi dosen dalam menyampaikan materi, variasi metode pengajaran yang interaktif, ketersediaan modul ajar, pelaksanaan evaluasi (UTS/UAS), serta kualitas bimbingan dari dosen pembimbing akademik (PA) dinilai sangat optimal dan mendukung pemahaman mahasiswa secara efektif. Di samping itu, penyediaan sarana dan prasarana seperti ruang kelas yang nyaman, fasilitas perpustakaan, hingga infrastruktur TIK (WiFi dan LMS) juga terbukti memadai dan menunjang kegiatan belajar mengajar. Demikian pula halnya dengan layanan kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat, organisasi mahasiswa, fasilitas beasiswa, keterbukaan pengaduan, hingga suasana iklim akademik serta tata kelola pimpinan prodi mendapat apresiasi dan penilaian positif secara konsisten dari mayoritas responden.

Saran

Untuk menjaga dan terus meningkatkan mutu pendidikan ke depannya, hasil survei kepuasan mahasiswa ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi yang bermanfaat bagi Program Studi S-1 Sastra Melayu. Pihak prodi disarankan untuk terus merawat fasilitas kampus dan jaringan internet agar mahasiswa selalu merasa nyaman saat berkuliah. Selain itu, hubungan yang baik antara mahasiswa dan dosen, termasuk bimbingan akademik, perlu terus dijaga supaya suasana belajar tetap menyenangkan. Dengan langkah-langkah sederhana namun konsisten ini, Program Studi S-1 Sastra Melayu diharapkan bisa terus melahirkan lulusan yang hebat, siap kerja, dan berprestasi.