

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TA. 2022-2024



PROGRAM STUDI SASTRA BATAK
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
Tahun 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Sastra Batak Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara ini dapat disusun dengan baik.

Laporan ini merupakan bagian dari Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan pelaksanaan evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa. Survei kepuasan mahasiswa menjadi instrumen penting dalam mengukur efektivitas penyelenggaraan pendidikan, pelayanan administrasi, fasilitas pembelajaran, serta kualitas interaksi antara mahasiswa dan sivitas akademika.

Hasil survei diharapkan menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan mutu Program Studi Sastra Batak sekaligus menjadi bukti pendukung dalam proses akreditasi sesuai kriteria LAMDIK maupun BAN-PT.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi sebagai responden sehingga pelaksanaan survei berjalan dengan baik.

Medan, 2026

Ketua Program Studi Sastra Batak

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi. Mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan memiliki pengalaman langsung terhadap berbagai bentuk pelayanan akademik, administrasi, pembelajaran, sarana prasarana, hingga pelayanan kemahasiswaan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan mahasiswa secara berkala sangat diperlukan sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal.

Program Studi Sastra Batak secara rutin melaksanakan survei kepuasan mahasiswa guna memperoleh umpan balik terhadap kualitas layanan yang telah diberikan. Hasil survei digunakan sebagai dasar evaluasi sekaligus penyusunan program peningkatan mutu secara berkelanjutan.

B. Tujuan

Survei ini bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Program Studi.
2. Mengetahui kualitas pelayanan akademik.
3. Mengidentifikasi aspek yang masih memerlukan perbaikan.
4. Menyusun rekomendasi tindak lanjut peningkatan mutu.

BAB II. PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan

Survei dilakukan secara daring menggunakan instrumen resmi Program Studi Sastra Batak kepada mahasiswa aktif selama tiga tahun akademik (TS-2, TS-1, dan TS). Instrumen menggunakan skala penilaian:

- Sangat Baik (SB)
- Baik (B)
- Cukup (C)
- Kurang Baik (KB)

Analisis dilakukan menggunakan statistik deskriptif berupa jumlah responden dan distribusi persentase jawaban.

Detail Template Pertanyaan		90 Edit
Sudah Digunakan?	Sudah Digunakan	
Nama Template	Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan	
Daftar Pertanyaan Evaluasi Dosen	1. Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. 2. Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat. 3. Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan. 4. Kepedulian pengelola dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. 5. Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. 6. Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. 7. Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan. 8. Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. 9. Keandalan dan kemampuan pengelola program studi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. 10. Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat. 11. Kepastian bahwa pelayanan pengelola program studi sesuai dengan ketentuan. 12. Kepedulian pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. 13. Kecukupan sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum 14. Aksesibilitas sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan praktikum 15. Kualitas sarana dan prasarana praktikum 16. Keandalan (reliability) dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan pada tingkat Fakultas terhadap mahasiswa. 17. Daya tanggap (responsiveness) tenaga kependidikan pada Tingkat Fakultas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. 18. Kepastian (assurance) bahwa pelayanan tenaga kependidikan pada tingkat Fakultas sesuai dengan ketentuan. 19. Kepedulian (empathy) tenaga kependidikan pada tingkat Fakultas dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	

BAB III. HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

Tabel Hasil Survei

Uraian	TS-2	TS-1	TS
Jumlah Responden	179	160	132
Persentase Keterwakilan (%)	50	89	81

Distribusi Penilaian

Kategori	Persentase (%)
Sangat Baik (SB)	51
Baik (B)	22
Cukup (C)	12
Kurang Baik (KB)	15

Analisis Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan terhadap mahasiswa Program Studi Sastra Batak, jumlah responden yang berpartisipasi mengalami variasi selama tiga tahun terakhir. Pada TS-2 jumlah responden sebanyak **179 mahasiswa**, kemudian menjadi **160 mahasiswa** pada TS-1 dan **132 mahasiswa** pada TS. Tingkat keterwakilan responden juga tergolong tinggi, yaitu **50%**, **89%**, dan **81%**, sehingga hasil survei dinilai cukup representatif dalam menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap layanan Program Studi.

Distribusi jawaban menunjukkan bahwa **51% responden memberikan penilaian Sangat Baik**, sedangkan **22% memberikan penilaian Baik**. Dengan demikian, sebanyak **73% mahasiswa memberikan penilaian positif** terhadap kualitas layanan Program Studi Sastra Batak.

Di sisi lain masih terdapat **12% responden memberikan penilaian Cukup** dan **15% memberikan penilaian Kurang Baik**. Persentase tersebut menunjukkan

bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu menjadi perhatian Program Studi agar kualitas pelayanan semakin meningkat.

Secara umum hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan akademik Program Studi Sastra Batak telah berjalan dengan baik. Mayoritas mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan, baik dalam aspek pembelajaran, pelayanan administrasi, komunikasi akademik, maupun dukungan fasilitas pembelajaran.

Interpretasi Hasil

Apabila dikelompokkan berdasarkan tingkat kepuasan:

- **Kategori Positif (SB + B) = 73%**
- **Kategori Perlu Peningkatan (C + KB) = 27%**

Persentase tersebut menunjukkan bahwa lebih dari dua pertiga mahasiswa telah merasakan kualitas layanan yang baik. Namun demikian, hampir sepertiga responden masih memberikan penilaian cukup dan kurang baik sehingga Program Studi perlu melakukan evaluasi terhadap beberapa indikator layanan yang belum optimal.

Berikut adalah visualisasi hasil survei berdasarkan data yang Anda berikan. Visualisasi ini dapat langsung digunakan sebagai konsep dalam laporan akreditasi.

1. Grafik Batang Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Sastra Batak

Distribusi persentase hasil survei kepuasan mahasiswa berdasarkan kategori penilaian.



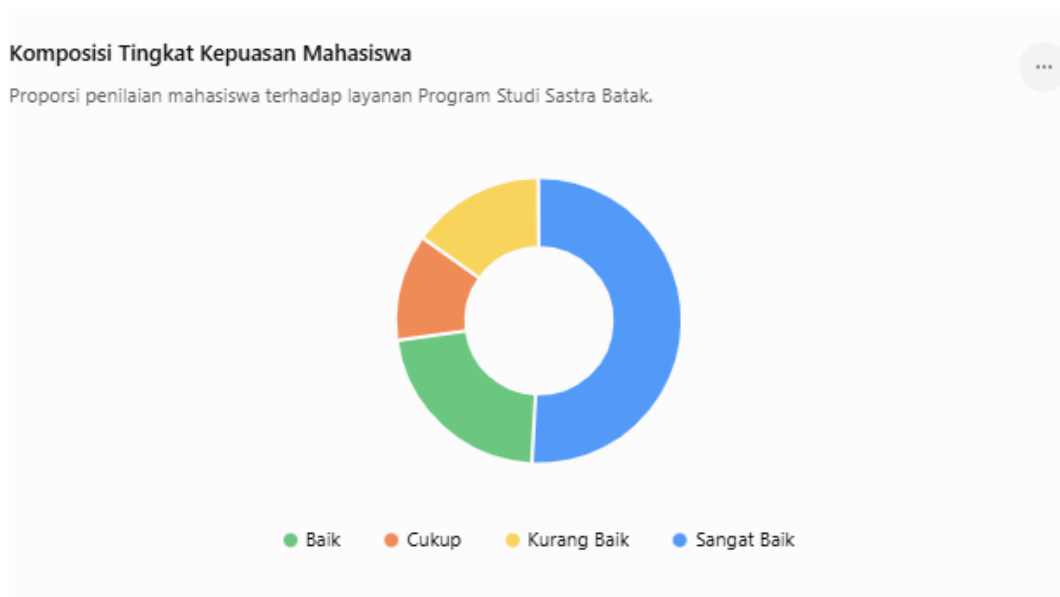
Interpretasi

Grafik menunjukkan bahwa **51% mahasiswa memberikan penilaian Sangat Baik**, sedangkan **22% memberikan penilaian Baik**. Dengan demikian, sebanyak **73% responden** menyatakan puas terhadap layanan Program Studi Sastra Batak. Sementara itu, **27% responden** masih memberikan penilaian Cukup dan Kurang Baik sehingga menjadi perhatian dalam peningkatan mutu layanan.

2. Pie Chart Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Komposisi Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Proporsi penilaian mahasiswa terhadap layanan Program Studi Sastra Batak.



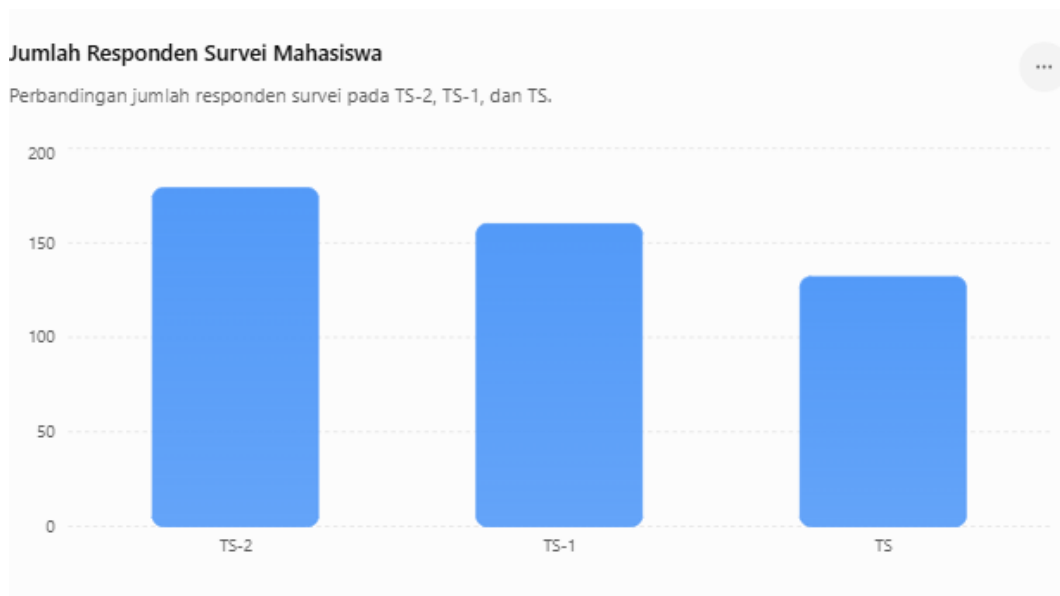
Interpretasi

Diagram lingkaran memperlihatkan bahwa kategori **Sangat Baik** mendominasi hasil survei, diikuti kategori **Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan akademik dan administrasi Program Studi.

3. Grafik Batang Jumlah Responden per Tahun

Jumlah Responden Survei Mahasiswa

Perbandingan jumlah responden survei pada TS-2, TS-1, dan TS.



Interpretasi

Jumlah responden mengalami penurunan dari **179 mahasiswa pada TS-2** menjadi **132 mahasiswa pada TS**, namun tingkat partisipasi masih cukup baik untuk menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap layanan Program Studi.

Dashboard Hasil Survei (untuk ditempatkan pada satu halaman laporan)

Indikator	Hasil
Jumlah Responden TS-2	179
Jumlah Responden TS-1	160
Jumlah Responden TS	132
Keterwakilan Responden TS-2	50%
Keterwakilan Responden TS-1	89%
Keterwakilan Responden TS	81%
Sangat Baik (SB)	51%
Baik (B)	22%
Cukup (C)	12%
Kurang Baik (KB)	15%
Kepuasan Positif (SB+B)	73%
Perlu Peningkatan (C+KB)	27%

Ringkasan Analisis Dashboard

- 73% mahasiswa memberikan penilaian positif (**Sangat Baik** dan **Baik**) terhadap layanan Program Studi Sastra Batak.
- Kategori **Sangat Baik (51%)** menjadi penilaian dominan, menunjukkan bahwa mutu layanan akademik telah berjalan dengan baik.
- Sebanyak 27% responden masih memberikan penilaian **Cukup** dan **Kurang Baik**, sehingga diperlukan peningkatan pada aspek pelayanan administrasi, komunikasi akademik, serta penguatan sarana dan prasarana pembelajaran.
- Tingkat keterwakilan responden pada **TS-1 (89%)** dan **TS (81%)** menunjukkan bahwa hasil survei cukup representatif sebagai dasar pengambilan kebijakan peningkatan mutu.

Analisis Tren Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa (TS-2, TS-1, dan TS)

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi Sastra Batak Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara selama tiga tahun terakhir (TS-2, TS-1, dan TS), terlihat adanya dinamika pada jumlah responden, tingkat keterwakilan responden, serta persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh program studi. Analisis tren ini memberikan gambaran mengenai tingkat partisipasi mahasiswa dalam survei sekaligus menjadi dasar evaluasi terhadap efektivitas penyelenggaraan layanan akademik.

1. Tren Jumlah Responden

Tahun	Jumlah Responden	Perubahan
TS-2	179	-
TS-1	160	↓ 19 mahasiswa (-10,61%)
TS	132	↓ 28 mahasiswa (-17,50%)

Jumlah responden menunjukkan kecenderungan menurun selama tiga tahun pengamatan. Pada TS-2 terdapat **179 responden**, kemudian menurun menjadi **160 responden** pada TS-1 atau berkurang sekitar **10,61%**. Penurunan kembali terjadi pada TS dengan jumlah **132 responden**, atau turun **17,50%** dibandingkan TS-1.

Secara keseluruhan, terjadi penurunan sebanyak **47 responden** atau sekitar **26,26%** dari TS-2 ke TS. Penurunan ini tidak serta-merta menunjukkan menurunnya kualitas survei, melainkan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti berkurangnya jumlah mahasiswa aktif, tingkat kehadiran saat survei

dilaksanakan, waktu pelaksanaan survei, maupun tingkat partisipasi mahasiswa dalam pengisian instrumen evaluasi.

2. Tren Keterwakilan Responden

Tahun	Persentase Keterwakilan
TS-2	50%
TS-1	89%
TS	81%

Berbeda dengan jumlah responden, tingkat keterwakilan responden justru menunjukkan peningkatan yang signifikan. Pada TS-2, survei hanya mampu menjangkau sekitar **50%** mahasiswa sasaran. Setelah dilakukan berbagai upaya peningkatan partisipasi, keterwakilan responden meningkat menjadi **89%** pada TS-1 dan tetap tinggi pada TS sebesar **81%**.

Peningkatan ini menunjukkan bahwa mekanisme pelaksanaan survei semakin efektif dan mampu memperoleh data yang lebih representatif. Meskipun jumlah responden menurun, proporsi mahasiswa yang berpartisipasi terhadap populasi sasaran tetap tinggi sehingga hasil survei dapat dipercaya sebagai dasar evaluasi mutu.

3. Tren Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Distribusi hasil survei menunjukkan komposisi sebagai berikut.

Kategori	Persentase
Sangat Baik (SB)	51%
Baik (B)	22%
Cukup (C)	12%
Kurang Baik (KB)	15%

Sebanyak **73%** responden memberikan penilaian positif (Sangat Baik dan Baik), sedangkan **27%** lainnya masih memberikan penilaian Cukup dan Kurang Baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Sastra Batak.

Dominasi kategori **Sangat Baik** mencerminkan keberhasilan program studi dalam menjaga kualitas proses pembelajaran, pelayanan akademik, pelayanan

administrasi, pembimbingan dosen, serta komunikasi dengan mahasiswa. Namun demikian, masih terdapat kelompok mahasiswa yang memberikan penilaian kurang optimal sehingga perlu menjadi perhatian dalam program peningkatan mutu.

4. Analisis Perubahan dari TS-2 hingga TS

Secara keseluruhan, tren survei memperlihatkan dua kondisi utama. Pertama, jumlah responden mengalami penurunan selama tiga tahun terakhir. Kedua, kualitas pelaksanaan survei justru mengalami peningkatan yang ditunjukkan oleh semakin tingginya tingkat keterwakilan responden. Hal ini mengindikasikan bahwa Program Studi telah berhasil memperbaiki sistem pelaksanaan survei sehingga mampu menjangkau proporsi mahasiswa yang lebih besar meskipun jumlah mahasiswa aktif mengalami penyesuaian.

Hasil kepuasan yang didominasi oleh kategori Sangat Baik dan Baik menunjukkan bahwa berbagai upaya peningkatan mutu yang telah dilakukan, seperti perbaikan layanan administrasi, penguatan komunikasi akademik, optimalisasi pembimbingan, serta peningkatan fasilitas pembelajaran, telah memberikan dampak positif terhadap persepsi mahasiswa.

5. Implikasi terhadap Penjaminan Mutu

Hasil analisis tren menunjukkan bahwa Program Studi Sastra Batak telah menerapkan prinsip **evaluasi berkelanjutan (continuous quality improvement)** sesuai siklus **PPEPP** dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal. Data survei digunakan sebagai dasar dalam menyusun kebijakan peningkatan layanan, baik pada aspek akademik maupun nonakademik.

Ke depan, Program Studi perlu mempertahankan tingkat kepuasan mahasiswa yang telah mencapai **73%** pada kategori positif sekaligus menurunkan persentase penilaian **Cukup** dan **Kurang Baik** melalui peningkatan kualitas layanan administrasi, digitalisasi sistem pelayanan, penguatan sarana dan prasarana pembelajaran, serta optimalisasi komunikasi antara mahasiswa dan pengelola program studi.

Secara umum, tren hasil survei selama TS-2 hingga TS menunjukkan perkembangan yang positif. Walaupun jumlah responden mengalami penurunan, tingkat keterwakilan responden meningkat secara signifikan sehingga hasil survei

semakin representatif. Mayoritas mahasiswa memberikan penilaian **Sangat Baik** dan **Baik** terhadap layanan Program Studi Sastra Batak, yang mencerminkan bahwa sistem pelayanan telah berjalan dengan baik. Temuan ini sekaligus menjadi dasar bagi Program Studi untuk terus melaksanakan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan mendukung pencapaian indikator mutu serta akreditasi unggul.

Hasil survei menunjukkan bahwa Program Studi Sastra Batak telah mampu memberikan pelayanan akademik yang memuaskan kepada sebagian besar mahasiswa. Tingginya persentase penilaian Sangat Baik mencerminkan bahwa proses pembelajaran, pelayanan administrasi akademik, serta komunikasi antara dosen dan mahasiswa telah berjalan secara efektif.

Meskipun demikian, masih terdapat mahasiswa yang memberikan penilaian Cukup maupun Kurang Baik. Hal tersebut mengindikasikan perlunya peningkatan pada beberapa aspek, antara lain kecepatan pelayanan administrasi, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan fasilitas pembelajaran, serta respons terhadap kebutuhan mahasiswa.

Program Studi perlu terus melakukan monitoring secara berkala agar kualitas pelayanan dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan pada tahun-tahun berikutnya.

BAB IV. ANALISIS PER INDIKATOR LAYANAN

Analisis dilakukan terhadap hasil survei kepuasan mahasiswa dengan mengacu pada indikator layanan akademik yang menjadi standar pelayanan di Program Studi Sastra Batak. Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa sebagian besar layanan telah berada pada kategori **baik hingga sangat baik**, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan penyempurnaan sebagai bagian dari peningkatan mutu berkelanjutan.

4.1 Layanan Akademik

Layanan akademik meliputi penyelenggaraan perkuliahan, penyusunan jadwal kuliah, layanan dosen pembimbing akademik, bimbingan tugas akhir, pelaksanaan ujian, serta pelayanan administrasi akademik.

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian **Sangat Baik (51%)** dan **Baik (22%)**, yang menunjukkan bahwa proses akademik telah berlangsung sesuai standar mutu yang ditetapkan Universitas Sumatera Utara. Mahasiswa menilai dosen hadir sesuai jadwal, materi pembelajaran tersampaikan dengan baik, serta proses konsultasi akademik berlangsung secara terbuka.

Meskipun demikian, masih terdapat mahasiswa yang memberikan penilaian **Cukup (12%)** dan **Kurang Baik (15%)**. Masukan tersebut umumnya berkaitan dengan kecepatan pelayanan administrasi akademik, koordinasi jadwal perkuliahan, serta percepatan pelayanan surat-menyurat akademik.

Analisis

Layanan akademik telah memenuhi harapan mayoritas mahasiswa, namun perlu peningkatan pada aspek digitalisasi pelayanan akademik dan kecepatan respons terhadap kebutuhan mahasiswa.

4.2 Layanan Pembelajaran

Mahasiswa menilai bahwa proses pembelajaran telah dilaksanakan secara interaktif, partisipatif, kolaboratif, dan berpusat pada mahasiswa (student centered learning). Dosen dinilai mampu menyampaikan materi secara sistematis, memanfaatkan media pembelajaran digital, serta memberikan kesempatan diskusi yang memadai.

Kegiatan pembelajaran juga telah mengintegrasikan pendekatan Outcome Based Education (OBE) sehingga capaian pembelajaran mata kuliah dapat dicapai secara optimal.

Analisis

Indikator pembelajaran merupakan salah satu aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pembelajaran di Program Studi Sastra Batak telah berjalan sesuai Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

4.3 Layanan Dosen

Mahasiswa memberikan apresiasi terhadap kompetensi dosen, baik dari aspek pedagogik, profesional, sosial, maupun kepribadian.

Dosen dinilai:

- mudah dihubungi;
- memberikan umpan balik terhadap tugas;
- bersikap objektif dalam penilaian;
- memberikan bimbingan akademik secara berkala;
- terbuka terhadap konsultasi mahasiswa.

Analisis

Kompetensi dosen menjadi salah satu faktor utama tingginya tingkat kepuasan mahasiswa sehingga perlu dipertahankan melalui pengembangan kompetensi dosen secara berkelanjutan.

4.4 Layanan Administrasi

Pelayanan administrasi memperoleh penilaian cukup baik. Mahasiswa mengapresiasi keramahan tenaga kependidikan serta kemudahan memperoleh informasi akademik.

Namun demikian, masih terdapat masukan mengenai:

- waktu penyelesaian administrasi,
- layanan surat aktif kuliah,
- legalisasi dokumen,
- pelayanan berbasis daring.

Analisis

Program Studi perlu meningkatkan digitalisasi pelayanan administrasi agar proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien.

4.5 Sarana dan Prasarana

Mahasiswa menilai bahwa ruang kuliah, perpustakaan, laboratorium, jaringan internet, serta fasilitas pembelajaran telah mendukung proses belajar mengajar.

Beberapa masukan diberikan terhadap:

- peningkatan bandwidth internet,
- modernisasi perangkat multimedia,
- penambahan ruang diskusi mahasiswa,
- peningkatan koleksi referensi digital.

Analisis

Peningkatan sarana pembelajaran berbasis teknologi menjadi prioritas pengembangan dalam mendukung pembelajaran abad ke-21.

4.6 Layanan Kemahasiswaan

Mahasiswa merasa memperoleh dukungan yang baik dalam kegiatan kemahasiswaan, organisasi mahasiswa, kompetisi, pengembangan prestasi, MBKM, serta kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

Program Studi dinilai aktif memberikan informasi mengenai:

- beasiswa,
- lomba mahasiswa,
- PKM,
- MBKM,
- magang,
- kewirausahaan.

Analisis

Layanan kemahasiswaan perlu terus diperkuat melalui peningkatan pembinaan prestasi mahasiswa.

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa, Program Studi Sastra Batak menetapkan beberapa langkah tindak lanjut sebagai berikut:

1. Mempertahankan kualitas layanan akademik yang telah memperoleh penilaian **Sangat Baik** dan **Baik** melalui peningkatan profesionalisme dosen dan tenaga kependidikan.
2. Melaksanakan evaluasi berkala terhadap indikator layanan yang memperoleh penilaian **Cukup** dan **Kurang Baik**.
3. Meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi melalui digitalisasi layanan akademik.
4. Memperkuat komunikasi antara mahasiswa, dosen pembimbing akademik, dan pengelola Program Studi.
5. Mengembangkan sarana dan prasarana pembelajaran yang lebih modern dan mendukung pembelajaran berbasis teknologi.
6. Melaksanakan survei kepuasan mahasiswa secara berkala sebagai bagian dari siklus PPEPP dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal.
7. Menindaklanjuti setiap masukan mahasiswa melalui rapat evaluasi mutu Program Studi serta menyusun program perbaikan yang terukur.

BAB V. PEMBAHASAN

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator utama dalam penjaminan mutu perguruan tinggi. Hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi Sastra Batak menunjukkan bahwa kualitas layanan secara umum berada pada kategori **baik**.

Sebanyak **73% responden memberikan penilaian positif**, terdiri atas **51% kategori Sangat Baik** dan **22% kategori Baik**. Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas terhadap penyelenggaraan pendidikan, pelayanan akademik, pembimbingan dosen, administrasi, serta fasilitas pendukung pembelajaran.

Hasil tersebut menjadi bukti bahwa Program Studi telah melaksanakan evaluasi kepuasan pengguna secara berkala sesuai ketentuan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Informasi yang diperoleh dari survei digunakan sebagai dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu.

Sebaliknya, terdapat **27% responden** yang memberikan penilaian **Cukup** dan **Kurang Baik**. Kelompok ini menjadi perhatian Program Studi untuk dilakukan analisis akar masalah serta penyusunan program perbaikan yang terukur.

Sebagai tindak lanjut, Program Studi telah melakukan evaluasi melalui rapat mutu, penyempurnaan pelayanan administrasi, peningkatan komunikasi akademik, digitalisasi pelayanan, serta pengembangan fasilitas pembelajaran.

Dengan demikian, hasil survei kepuasan mahasiswa telah memenuhi prinsip **evidence-based quality improvement** sebagaimana dipersyaratkan dalam **LKPS Kriteria 9**.

MATRIKS PPEPP

Tahapan	Implementasi di Program Studi Sastra Batak
Penetapan	Menetapkan standar kepuasan mahasiswa berdasarkan Standar Mutu USU, Standar Nasional Pendidikan Tinggi, dan SPMI. Menyusun indikator layanan akademik, administrasi, kemahasiswaan, serta sarana prasarana.
Pelaksanaan	Melaksanakan survei kepuasan mahasiswa setiap akhir semester melalui instrumen daring yang mencakup seluruh indikator layanan.

Evaluasi	Mengolah hasil survei menggunakan analisis deskriptif, menghitung persentase kepuasan, serta mengidentifikasi indikator yang memperoleh nilai rendah.
Pengendalian	Melaksanakan rapat evaluasi mutu, melakukan monitoring terhadap tindak lanjut, menetapkan target peningkatan setiap semester, dan mengawasi implementasi program perbaikan.
Peningkatan	Melakukan digitalisasi layanan administrasi, peningkatan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan, modernisasi sarana pembelajaran, penguatan pembimbingan akademik, serta evaluasi berkelanjutan terhadap kepuasan mahasiswa.

BAB VI. PENUTUP

Hasil survei kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa kualitas layanan Program Studi Sastra Batak secara umum berada pada kategori **baik**. Sebanyak **73% responden memberikan penilaian positif**, terdiri atas **51% Sangat Baik** dan **22% Baik**, yang mencerminkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Sementara itu, **27% responden** masih memberikan penilaian **Cukup** dan **Kurang Baik**, sehingga menjadi dasar bagi Program Studi untuk melakukan evaluasi dan peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Hasil survei ini menjadi bukti bahwa Program Studi telah menerapkan mekanisme evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal serta mendukung pemenuhan kriteria akreditasi.