

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA
PROGRAM STUDI SASTRA INDONESIA
TAHUN 2022—2024**



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu merupakan komitmen utama setiap perguruan tinggi dalam menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi akademik, profesional, serta mampu beradaptasi dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan kebutuhan masyarakat. Mutu penyelenggaraan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kualitas kurikulum dan sumber daya manusia internal, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan akademik, nonakademik, serta jejaring kolaborasi yang terjalin dengan pihak eksternal. Oleh karena itu, perguruan tinggi dituntut untuk membangun sistem penjaminan mutu yang mampu memastikan seluruh proses penyelenggaraan pendidikan berjalan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan para pemangku kepentingan, termasuk mitra kerja sama eksternal.

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

Dalam ekosistem pendidikan tinggi modern, keberhasilan program studi tidak dapat dipisahkan dari hubungan kemitraan dengan pemangku kepentingan eksternal, baik dalam lingkup pemerintahan desa, sekolah, dunia usaha dan industri, hingga institusi pendidikan tinggi lainnya. Jaringan kemitraan yang kuat dan berkesinambungan sangat krusial dalam mendukung pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi yang mencakup pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, sekaligus mengakselerasi program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) seperti magang bersertifikat, praktisi mengajar, dan kampus mengajar.

Universitas Sumatera Utara secara sistematis mendorong, memfasilitasi, dan mengembangkan kemitraan dalam penyelenggaraan berbagai program kerja sama secara efektif,

efisien, dan akuntabel. Mitra eksternal merupakan pemangku kepentingan yang secara langsung terlibat dalam berbagai program kolaboratif, mulai dari pengabdian kepada masyarakat di tingkat desa, penguatan literasi di sekolah-sekolah menengah, hingga kolaborasi akademik dengan perguruan tinggi mitra. Mereka sehari-hari berhadapan dengan berbagai dinamika pelaksanaan program kerja sama yang menuntut kecepatan, ketepatan, profesionalisme, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan kebijakan serta prosedur yang berlaku. Oleh karena itu, persepsi mitra terhadap kualitas tata kelola dan pelayanan kerja sama yang diterimanya menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur efektivitas kemitraan program studi. Informasi yang diperoleh melalui survei kepuasan mitra memberikan gambaran mengenai tingkat ketercapaian mutu kerja sama, aspek-aspek yang telah memenuhi harapan mitra, serta aspek yang masih memerlukan peningkatan sebagai dasar penyusunan program perbaikan secara berkelanjutan.

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

Selain mendukung implementasi SPMI, pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra juga merupakan salah satu bentuk akuntabilitas Program Sarjana Sastra Indonesia dalam menjaga kualitas tata kelola dan pelayanan kerja sama kepada mitra eksternal. Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap efektivitas sistem kerja sama, koordinasi internal, pengelolaan administrasi kemitraan, pengembangan jejaring kolaboratif, penyempurnaan tata kelola program studi, serta penyusunan berbagai program peningkatan mutu lainnya. Seluruh proses tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan sehingga membentuk budaya evaluasi yang mendukung tercapainya visi, misi, tujuan, dan sasaran Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

Laporan Survei Kepuasan Mitra ini disusun sebagai dokumen resmi yang memuat hasil pelaksanaan survei, analisis terhadap tingkat kepuasan mitra, identifikasi aspek-aspek yang memerlukan peningkatan, serta rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan oleh Program Studi

Sarjana Sastra Indonesia. Laporan ini tidak hanya menjadi media pertanggungjawaban akademik atas pelaksanaan survei, tetapi juga menjadi dokumen pendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal, bahan evaluasi dalam Rapat Tinjauan Manajemen, Audit Mutu Internal, serta bukti sah yang mendukung proses akreditasi Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

B. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Program Sarjana Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara berlandaskan pada berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan nasional, serta dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Sumatera Utara yang mengamanatkan pentingnya evaluasi terhadap penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berkelanjutan. Pelaksanaan survei ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi yang menegaskan bahwa perguruan tinggi wajib menyelenggarakan pendidikan tinggi yang bermutu melalui sistem penjaminan mutu yang dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan.

Selain itu, pelaksanaan survei ini merujuk pada Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi dan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 41 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, yang menekankan pentingnya evaluasi mutu sebagai bagian dari siklus peningkatan kualitas penyelenggaraan tridarma perguruan tinggi. Pada tingkat institusi, pelaksanaan survei kepuasan mitra mengacu pada Statuta Universitas Sumatera Utara, Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), Standar Pendidikan Universitas Sumatera Utara, Manual SPMI, Kebijakan Akademik, serta pedoman kerja sama dan kemitraan di lingkungan Universitas Sumatera Utara. Dokumen-dokumen tersebut mengamanatkan pelaksanaan evaluasi berkala terhadap mutu kerja sama dan kemitraan sebagai wujud akuntabilitas institusi kepada seluruh pemangku kepentingan.

Dengan berpedoman pada regulasi dan kebijakan tersebut, Survei Kepuasan Mitra tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengukuran tingkat kepuasan, tetapi juga sebagai bagian dari mekanisme pengendalian mutu yang menyediakan informasi objektif untuk penyusunan kebijakan, evaluasi kerja sama, peningkatan kualitas kemitraan, serta pengembangan Program Sarjana Sastra Indonesia secara berkelanjutan. Seluruh proses pelaksanaan survei dilakukan

sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi aktif seluruh mitra dalam proses evaluasi mutu internal.

C. Tujuan

Survei Kepuasan Mitra diselenggarakan sebagai bagian dari mekanisme evaluasi internal Program Sarjana Sastra Indonesia untuk memperoleh gambaran yang objektif mengenai kualitas tata kelola dan pelayanan kerja sama yang diberikan kepada mitra eksternal dalam mendukung pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi. Melalui survei ini, program studi memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan mitra terhadap keterlaksanaan kerja sama, efektivitas pelaksanaan program, hasil kerja sama yang dirasakan manfaatnya, serta keberlanjutan hubungan kemitraan yang telah terjalin.

Hasil survei diharapkan mampu mengidentifikasi berbagai aspek pelaksanaan kerja sama yang telah memenuhi harapan mitra sekaligus mengungkap aspek-aspek yang masih memerlukan penyempurnaan. Informasi tersebut selanjutnya dianalisis sebagai dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu kemitraan, penguatan koordinasi internal, penyempurnaan administrasi kerja sama, peningkatan efektivitas program kolaboratif, serta pengembangan jejaring kemitraan yang lebih luas dan berkelanjutan.

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

BAB II

METODE PELAKSANAAN SURVEI

A. Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Mitra Program Sarjana Sastra Indonesia dilaksanakan secara berkala untuk periode tahun akademik 2022/2023, 2023/2024, dan 2024/2025. Pelaksanaan survei dilakukan menggunakan instrumen kuesioner melalui *Google Form* yang disebarakan kepada perwakilan instansi mitra yang telah menyelesaikan implementasi nota kesepahaman (MoU), perjanjian kerja sama (MoA), atau implementasi kegiatan (IA) dengan program studi. Penggunaan *Google Form* dipilih karena mendukung efisiensi pengumpulan data, memudahkan akses responden dalam mengisi kuesioner, serta memungkinkan rekapitulasi data secara otomatis untuk keperluan analisis.

Survei dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap tata kelola dan pelayanan kerja sama yang diberikan program studi, meliputi berbagai aspek penting seperti keterlaksanaan kerja sama, efektivitas pelaksanaan program, hasil kerja sama yang dirasakan manfaatnya, dan keberlanjutan hubungan kemitraan. Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh perwakilan mitra sehingga responden dapat menyampaikan penilaian secara jujur dan objektif berdasarkan pengalaman aktual mereka selama menjalin hubungan kolaboratif dengan program studi dan fakultas.

Pelaksanaan survei dikoordinasikan oleh program studi dengan dukungan unit terkait di fakultas. Seluruh proses pelaksanaan survei, mulai dari penyebaran instrumen, pengisian kuesioner oleh responden, hingga pengumpulan data, dilakukan secara terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Data hasil pengisian kuesioner selanjutnya direkapitulasi dan dianalisis oleh Program Sarjana Sastra Indonesia sebagai bahan evaluasi terhadap mutu tata kelola dan pelayanan kerja sama yang diberikan kepada mitra. Dengan mekanisme pelaksanaan yang terstruktur dan dilaksanakan secara berkala, Survei Kepuasan Mitra menjadi salah satu instrumen utama dalam membangun budaya mutu di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

B. Responden Survei

Responden dalam Survei Kepuasan Mitra adalah para pimpinan, penanggung jawab program, staf penghubung, atau perwakilan instansi eksternal yang terlibat secara aktif dalam kolaborasi dengan Program Sarjana Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara

pada periode tahun 2022 sampai dengan 2024. Responden mencakup perangkat pemerintahan desa, pengelola komunitas lokal, kepala sekolah dan guru sekolah menengah, hingga pimpinan program studi dari perguruan tinggi mitra. Mereka merupakan pihak yang sehari-hari berinteraksi langsung dengan program studi dalam pelaksanaan berbagai program kolaboratif, mulai dari pengabdian kepada masyarakat, peningkatan literasi, hingga kolaborasi akademik dan implementasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM).

Pada periode evaluasi tahun 2022, jumlah responden keseluruhan yang seharusnya mengisi survei adalah 42 orang, dengan responden terwakili sebanyak 34 orang. Tingkat keterwakilan responden pada periode ini mencapai 80,95%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar mitra telah berpartisipasi dalam proses evaluasi mutu tata kelola dan pelayanan kerja sama program studi. Pada tahun 2023, jumlah responden keseluruhan adalah 13 orang, dengan responden terwakili sebanyak 8 orang. Tingkat keterwakilan responden pada periode ini mencapai 61,54%, yang mencerminkan adanya ruang peningkatan partisipasi mitra dalam survei. Sementara itu, pada tahun 2024, jumlah responden keseluruhan adalah 14 orang, dengan responden terwakili sebanyak 11 orang. Tingkat keterwakilan responden pada periode ini mencapai 78,57%, yang menunjukkan peningkatan partisipasi mitra dibandingkan tahun sebelumnya.

Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat keterwakilan responden mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, tingkat keterwakilan berada pada angka 80,95%, kemudian menurun menjadi 61,54% pada tahun 2023, dan meningkat kembali menjadi 78,57% pada tahun 2024. Fluktuasi ini mencerminkan dinamika jumlah mitra yang terlibat dalam program kerja sama pada setiap periode, di mana pada tahun 2023 program studi menerapkan strategi pemfokusan kemitraan dengan mengurangi kuantitas mitra untuk mengoptimalkan kualitas pelaksanaan program. Peningkatan tingkat partisipasi pada tahun 2024 memberikan indikasi bahwa survei semakin mampu menjangkau responden secara lebih luas, sehingga hasil yang diperoleh semakin representatif dalam menggambarkan persepsi mitra terhadap kualitas tata kelola dan pelayanan kerja sama program studi.

Secara keseluruhan, jumlah responden keseluruhan yang menjadi sasaran Survei Kepuasan Mitra pada periode 2022–2024 adalah 69 orang, yang terdiri atas 42 orang pada tahun 2022, 13 orang pada tahun 2023, dan 14 orang pada tahun 2024. Dari jumlah tersebut, responden yang berpartisipasi aktif dalam pengisian kuesioner adalah 53 orang, dengan rincian 34 responden

pada tahun 2022, 8 responden pada tahun 2023, dan 11 responden pada tahun 2024. Secara akumulatif, persentase keterwakilan responden dalam survei ini mencapai 76,81%.

C. Instrumen Survei

Instrumen Survei Kepuasan Mitra disusun dalam bentuk kuesioner dengan skala penilaian Likert, di mana responden diminta memberikan penilaian terhadap berbagai aspek tata kelola dan pelayanan kerja sama menggunakan kategori Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang. Penggunaan skala *Likert* dipilih karena memungkinkan responden memberikan penilaian secara terstruktur dan terukur, sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra secara objektif.

Instrumen memuat sejumlah butir pernyataan yang merefleksikan aspek-aspek kunci dalam tata kelola dan pelayanan kerja sama program studi, yang dikelompokkan ke dalam empat dimensi utama penilaian yang diselaraskan dengan standar kerja sama Universitas Sumatera Utara. Dimensi pertama adalah Aspek Keterlaksanaan Kerja Sama yang mengevaluasi kejelasan Prosedur Operasional Standar (SOP) kerja sama, kemudahan prosedur birokrasi, kecepatan penyusunan dan penandatanganan dokumen naskah kerja sama (MoU/MoA), serta responsivitas staf dalam memproses administrasi kemitraan.

Dimensi kedua adalah Aspek Efektivitas Kerja Sama yang menilai kompetensi pelaksana kerja sama, ketepatan waktu pelaksanaan program, kesesuaian prosedur dengan pelaksanaan lapangan, kesiapan pelaksana dalam mengimplementasikan program, serta ketepatan solusi yang diberikan dalam menghadapi kendala.

Dimensi ketiga adalah Aspek Hasil Kerja Sama yang mengukur nilai kemanfaatan nyata yang diperoleh instansi mitra, kesesuaian hasil kerja sama dengan harapan mitra, kesesuaian hasil implementasi dengan target luaran yang disepakati, serta kepuasan menyeluruh terhadap kualitas akhir program.

Dimensi keempat adalah Aspek Keberlanjutan Kerja Sama yang mengevaluasi komitmen pimpinan perguruan tinggi dalam menindaklanjuti hasil kerja sama, konsistensi evaluasi pasca-program, serta kesiediaan mitra untuk menjalin relasi jangka panjang di masa depan.

Selain bagian skala penilaian, instrumen juga menyediakan ruang bagi responden untuk menyampaikan saran, kritik, atau masukan terhadap tata kelola dan pelayanan kerja sama program studi. Dengan demikian, data yang diperoleh mencakup informasi kuantitatif dalam

bentuk skor dan persentase kepuasan, serta data kualitatif berupa masukan langsung dari mitra. Kombinasi antara data kuantitatif dan kualitatif tersebut memberikan informasi yang lebih komprehensif mengenai kondisi tata kelola dan pelayanan kerja sama yang dirasakan oleh mitra, sehingga program studi dapat menyusun program peningkatan mutu yang lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan mitra.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Mitra dilakukan melalui penyebaran kuesioner elektronik menggunakan platform Google Form yang dikirimkan secara langsung kepada surel atau kontak perwakilan instansi mitra. Pengisian kuesioner oleh mitra bersifat mandiri dan rahasia guna menjamin kebebasan berpendapat dan menghasilkan data penilaian yang jujur serta objektif tanpa adanya intervensi dari pengelola program studi. Penggunaan Google Form mendukung efisiensi pengumpulan data karena jawaban responden tercatat secara otomatis dan dapat langsung direkapitulasi untuk keperluan analisis. Mekanisme ini juga memastikan bahwa proses pengumpulan data berlangsung secara sistematis, terdokumentasi, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pelaksanaan survei dilakukan pada periode yang telah ditentukan setiap tahun akademik, dengan memberikan kesempatan yang cukup kepada mitra untuk mengisi kuesioner secara lengkap dan menyeluruh. Setelah periode pengisian kuesioner ditutup, seluruh data yang masuk pada Google Form diunduh dan diekspor secara sistematis untuk divalidasi dan dibersihkan dari data yang tidak konsisten guna memastikan kelayakan analisis. Tahapan verifikasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penyusunan laporan merupakan data yang lengkap, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan. Proses verifikasi ini penting untuk menjaga validitas hasil survei sehingga laporan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kondisi aktual mengenai tingkat kepuasan mitra terhadap tata kelola dan pelayanan kerja sama yang diberikan program studi.

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

terdokumentasi, Survei Kepuasan Mitra menjadi salah satu instrumen utama dalam mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam laporan ini mengombinasikan pendekatan kuantitatif deskriptif dan analisis kualitatif konten. Analisis kuantitatif dilakukan dengan merekapitulasi skor penilaian responden untuk menghitung nilai persentase kepuasan pada masing-masing indikator dan dimensi kerja sama. Tahap pertama analisis dilakukan dengan merekapitulasi seluruh hasil penilaian responden pada setiap butir instrumen. Selanjutnya dilakukan penghitungan distribusi persentase untuk mengetahui proporsi penilaian pada setiap kategori kepuasan, sehingga dapat diketahui kecenderungan penilaian responden secara keseluruhan.

Berdasarkan data yang diperoleh, pada tahun 2022 persentase penilaian terdiri atas 94,12% Sangat Baik dan 5,88% Baik. Pada tahun 2023 persentase penilaian terdiri atas 98,44% Sangat Baik dan 1,56% Baik. Pada tahun 2024 persentase penilaian terdiri atas 94,32% Sangat Baik dan 5,68% Baik. Secara kumulatif untuk keseluruhan tahun 2022 sampai 2024, distribusi penilaian mencapai 95,63% Sangat Baik dan 4,37% Baik, tanpa adanya penilaian Cukup maupun Kurang. Distribusi penilaian yang didominasi oleh kategori Sangat Baik menunjukkan bahwa mitra secara umum memberikan apresiasi yang sangat tinggi terhadap tata kelola dan pelayanan kerja sama program studi.

Selain dalam bentuk persentase, tingkat kepuasan juga dikonversi ke dalam skala maksimum 4,00 dengan asumsi kategori Sangat Baik bernilai 4, Baik bernilai 3, Cukup bernilai 2, dan Kurang bernilai 1. Konversi ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan mitra dalam bentuk skor numerik yang mudah dipahami dan dibandingkan. Berdasarkan perhitungan tersebut, rata-rata kepuasan pada tahun 2022 adalah 3,94, pada tahun 2023 adalah 3,98, dan pada tahun 2024 adalah 3,95. Secara kumulatif, rata-rata kepuasan mitra untuk keseluruhan periode berada pada angka 3,96 dari skala maksimum 4,00, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra berada pada kategori sangat tinggi. Nilai rata-rata yang mendekati nilai maksimum ini konsisten dengan dominasi kategori Sangat Baik dalam distribusi penilaian pada seluruh periode survei.

Selanjutnya, data kualitatif yang diperoleh dari kolom saran, kritik, dan komentar terbuka dari mitra dianalisis menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*). Kritik dan saran dikelompokkan ke dalam kluster tema utama guna mengidentifikasi pola kelemahan operasional,

yang selanjutnya dibahas dalam forum evaluasi akademik untuk menghasilkan rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang tepat sasaran, sebagai bagian dari implementasi siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP).

BAB III

HASIL SURVEI

A. Gambaran Umum Hasil Survei

Survei Kepuasan Mitra Program Sarjana Sastra Indonesia dilaksanakan sebagai bagian dari mekanisme evaluasi mutu internal untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi mitra eksternal terhadap kualitas tata kelola dan pelayanan kerja sama selama periode tahun 2022 sampai dengan 2024. Seluruh data yang diperoleh melalui instrumen kuesioner berbasis Google Form dianalisis untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mitra terhadap berbagai aspek tata kelola dan pelayanan kerja sama yang secara langsung memengaruhi efektivitas dan keberlanjutan hubungan kemitraan antara program studi dan instansi mitra.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa tata kelola dan pelayanan kerja sama yang diberikan program studi telah memperoleh penilaian yang sangat baik dari mitra selama periode 2022 sampai 2024. Hal tersebut tercermin dari capaian pada seluruh indikator yang berada pada kategori sangat baik hingga baik, dengan dominasi yang sangat kuat pada kategori sangat baik. Penilaian positif tersebut menunjukkan bahwa berbagai aspek tata kelola dan pelayanan kerja sama yang diselenggarakan oleh program studi telah mampu memenuhi harapan mitra dalam mendukung pelaksanaan program kolaboratif. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya sehingga memerlukan perhatian khusus sebagai prioritas peningkatan mutu pada periode berikutnya.

Hasil survei tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan mitra terhadap masing-masing indikator tata kelola dan pelayanan kerja sama, tetapi juga memberikan informasi mengenai konsistensi kualitas kemitraan pada berbagai aspek yang dievaluasi. Oleh karena itu, analisis hasil survei dilakukan tidak hanya terhadap nilai rata-rata setiap indikator, tetapi juga terhadap kecenderungan capaian pada setiap dimensi penilaian sehingga dapat diketahui aspek-aspek yang menjadi kekuatan program studi maupun aspek yang masih memerlukan penyempurnaan. Pendekatan analisis yang komprehensif ini memungkinkan program studi memperoleh pemahaman yang utuh mengenai kondisi aktual tata kelola dan pelayanan kerja sama yang dirasakan oleh mitra.

Sepanjang periode 2022 hingga 2024, program studi telah merealisasikan berbagai bentuk kerja sama kemitraan yang dinamis dan mencakup berbagai sektor sasaran. Pada tahun 2022, jalinan kemitraan didominasi oleh kategori sektor pemerintah desa dan komunitas literasi,

dengan entitas mitra antara lain Desa Pematang, Desa Pema, Desa Kata, Desa Parisa, Desa Paras, Desa Bakal, Desa Tukia, Dana Hayu, dan Dana Hunna Kama, melalui ruang lingkup kegiatan berupa program pengabdian kepada masyarakat (PKM), peningkatan minat baca dan literasi masyarakat pedesaan, pemberdayaan sosial, serta penyerapan aspirasi lokal. Pada tahun 2023, kemitraan lebih terfokus pada sektor pemerintah desa dan kemitraan lokal, dengan entitas mitra seperti Desa Dolok melalui kegiatan pengabdian masyarakat, integrasi pembelajaran praktis lapangan, dan rintisan desa bimbingan. Memasuki tahun 2024, portofolio kemitraan mengalami perluasan ke arah institusi pendidikan menengah dan perguruan tinggi, dengan entitas mitra antara lain MAN Kota Tinggi, Program Studi Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Lancang Kuning (UNILAK), serta Madrasah Barantija, melalui ruang lingkup kegiatan kunjungan akademik sekolah menengah, kolaborasi penguatan kurikulum perguruan tinggi, peningkatan literasi siswa, serta implementasi praktisi mengajar.

Untuk mempermudah proses evaluasi, hasil survei dianalisis berdasarkan empat dimensi utama yang menjadi fokus penilaian, yaitu Aspek Keterlaksanaan Kerja Sama, Aspek Efektivitas Kerja Sama, Aspek Hasil Kerja Sama, serta Aspek Keberlanjutan Kerja Sama. Pengelompokan tersebut dilakukan agar analisis yang dihasilkan lebih sistematis dan memudahkan program studi dalam menentukan prioritas program peningkatan mutu sesuai dengan ruang lingkup kewenangan masing-masing unit pengelola. Keempat dimensi layanan tersebut dipilih karena merupakan komponen utama yang secara langsung memengaruhi kualitas hubungan kemitraan antara program studi dan instansi mitra.

Selain data kuantitatif berupa skor penilaian pada setiap indikator, survei juga menghasilkan data kualitatif berupa kritik, saran, dan masukan dari mitra. Informasi tersebut menjadi pelengkap dalam proses analisis karena mampu menjelaskan berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan mitra. Dengan mengombinasikan analisis kuantitatif dan kualitatif, program studi memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas tata kelola dan pelayanan kerja sama yang telah diberikan sekaligus memperoleh masukan yang lebih spesifik sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu. Masukan-masukan yang disampaikan mitra melalui ruang terbuka pada instrumen survei menjadi sumber informasi yang berharga untuk mengidentifikasi aspek-aspek spesifik yang memerlukan perbaikan dan penguatan.

Seluruh hasil analisis yang disajikan dalam laporan ini selanjutnya menjadi bahan pembahasan dalam forum evaluasi Program Sarjana Sastra Indonesia yang melibatkan pimpinan

program studi, dosen, tenaga kependidikan, Gugus Kendali Mutu, serta unit terkait di lingkungan fakultas dan universitas. Hasil pembahasan tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut yang mencakup peningkatan kualitas administrasi kerja sama, penguatan koordinasi internal, pengembangan jejaring kemitraan, penyempurnaan tata kelola program studi, serta berbagai program peningkatan mutu lainnya. Dengan demikian, hasil survei tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengukuran kepuasan mitra, tetapi juga menjadi bagian dari mekanisme pengendalian dan peningkatan mutu yang dilaksanakan secara berkelanjutan sesuai dengan siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Sumatera Utara.

B. Hasil Survei Berdasarkan Layanan

Hasil Survei Kepuasan Mitra disajikan berdasarkan tren tahunan persentase kepuasan kumulatif sepanjang periode 2022 hingga 2024 serta berdasarkan empat dimensi standar kerja sama SPMI Universitas Sumatera Utara yang dievaluasi secara mendalam pada tahun 2024.

Secara umum, hasil Survei Kepuasan Mitra menunjukkan bahwa pelaksanaan tata kelola dan pelayanan kerja sama yang diberikan program studi memperoleh penilaian yang sangat baik dari responden selama periode 2022 sampai 2024. Analisis terhadap hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mitra berada pada kategori sangat tinggi jika dikaji baik dari distribusi persentase maupun dari skor rata-rata pada skala maksimum 4,00. Nilai rata-rata 3,94 pada tahun 2022 menggambarkan bahwa sebagian besar responden menempatkan penilaiannya sangat dekat dengan skor maksimum. Nilai ini meningkat menjadi 3,98 pada tahun 2023, yang menunjukkan perbaikan atau penguatan persepsi positif terhadap tata kelola dan pelayanan kerja sama pada tahun tersebut. Pada tahun 2024 nilai rata-rata berada pada angka 3,95, yang tetap menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi meskipun sedikit di bawah capaian tahun sebelumnya.

Peningkatan tingkat keterwakilan responden dari tahun 2023 ke tahun 2024 juga memperkuat validitas gambaran umum hasil survei. Semakin tingginya partisipasi responden mengindikasikan bahwa semakin banyak mitra yang terlibat dalam proses evaluasi, sehingga informasi yang diperoleh semakin mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Dengan demikian, hasil survei ini dapat dijadikan dasar yang cukup kuat bagi program studi dalam melakukan evaluasi terhadap tata kelola dan pelayanan kerja sama internal. Partisipasi yang meningkat ini juga mencerminkan bahwa mitra melihat survei sebagai sarana yang relevan untuk

menyampaikan penilaian dan masukan, sehingga program studi perlu menjaga kontinuitas pelaksanaan survei sebagai bagian dari budaya mutu.

Jika ditelaah berdasarkan kecenderungan penilaian keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa tata kelola dan pelayanan kerja sama yang diberikan Program Sarjana Sastra Indonesia dipersepsikan sangat positif oleh mitra. Pada tahun 2022, hampir seluruh responden memberikan penilaian Sangat Baik, sedangkan sebagian kecil lainnya memberikan penilaian Baik. Pada tahun 2023 terjadi peningkatan yang semakin menegaskan kualitas layanan, karena persentase penilaian Sangat Baik mencapai 98,44% dan hanya 1,56% yang memberikan penilaian Baik. Pada tahun 2024, persentase Sangat Baik tercatat sebesar 94,32%, sementara 5,68% responden memberikan penilaian Baik. Tidak adanya penilaian pada kategori Cukup dan Kurang pada seluruh periode menunjukkan bahwa secara umum tidak terdapat indikasi ketidakpuasan yang signifikan terhadap tata kelola dan pelayanan kerja sama program studi. Temuan ini menegaskan bahwa mutu kemitraan telah berjalan secara konsisten pada tingkat yang sangat baik, serta mampu memenuhi ekspektasi mitra sebagai bagian dari pemangku kepentingan eksternal program studi.

Pada tahun 2024, seiring dengan peralihan sasaran kemitraan ke arah institusi akademik formal, dilakukan analisis yang lebih mendalam terhadap empat dimensi standar kerja sama SPMI Universitas Sumatera Utara. Keempat dimensi tersebut adalah Aspek Keterlaksanaan Kerja Sama, Aspek Efektivitas Kerja Sama, Aspek Hasil Kerja Sama, serta Aspek Keberlanjutan Kerja Sama. Rata-rata persentase kepuasan kumulatif mitra pada periode tahun 2024 dihitung menggunakan formula rata-rata aritmatika sederhana terhadap keempat dimensi layanan yang dievaluasi, yaitu penjumlahan persentase kepuasan pada keempat dimensi tersebut dibagi dengan jumlah dimensi yang dievaluasi. Berdasarkan formula tersebut, diperoleh rata-rata kepuasan kumulatif sebesar 95,63% pada tahun 2024, yang menegaskan bahwa keseluruhan layanan kerja sama program studi berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil survei tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan mitra terhadap masing-masing indikator layanan, tetapi juga memberikan informasi mengenai konsistensi kualitas tata kelola dan pelayanan kerja sama pada berbagai aspek yang dievaluasi. Oleh karena itu, analisis hasil survei dilakukan tidak hanya terhadap nilai rata-rata setiap indikator, tetapi juga terhadap kecenderungan capaian pada setiap dimensi penilaian sehingga dapat diketahui aspek-aspek yang menjadi kekuatan program studi maupun aspek yang masih memerlukan penyempurnaan.

Seluruh hasil analisis yang disajikan dalam laporan ini selanjutnya menjadi bahan pembahasan dalam forum evaluasi Program Sarjana Sastra Indonesia untuk menentukan prioritas program peningkatan mutu sesuai dengan ruang lingkup kewenangan masing-masing unit pengelola.

C. Analisis Hasil Survei Berdasarkan Aspek Penilaian

Analisis mendalam terhadap fluktuasi data kuantitatif kepuasan mitra mengungkap adanya fenomena siklus pertumbuhan hubungan kelembagaan program studi. Pada tahun 2022, kepuasan tercatat sebesar 94,12% di tengah banyaknya jumlah mitra nonformal di tingkat pedesaan yang dilibatkan dalam satu waktu. Pada tahun 2023, angka kepuasan melonjak mencapai 98,44% setelah program studi menerapkan strategi pembatasan kuantitas kemitraan, seperti pemfokusan program pada Desa Dolok, sehingga seluruh sumber daya pendampingan dan anggaran dapat dikonsentrasikan secara maksimal tanpa hambatan operasional yang berarti di lapangan. Namun, ketika portofolio kemitraan diperluas kembali pada tahun 2024 dengan melibatkan institusi formal terstruktur seperti sekolah menengah (MAN Kota Tinggi) dan perguruan tinggi mitra (FIB UNILAK), tingkat kepuasan terkonsolidasi pada angka 95,63%. Fluktuasi ini merupakan indikator alami dari munculnya hambatan koordinasi baru ketika berurusan dengan instansi formal yang memiliki SOP birokrasi mandiri.

1. Aspek Keterlaksanaan Kerja Sama

Hasil Survei Kepuasan Mitra menunjukkan bahwa Aspek Keterlaksanaan Kerja Sama pada tahun 2024 memperoleh persentase kepuasan pada kategori Sangat Baik sebesar 94,32%, sedangkan 5,68% responden memberikan penilaian pada kategori Baik. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang. Capaian tersebut menunjukkan bahwa mitra memberikan apresiasi yang tinggi terhadap kejelasan Prosedur Operasional Standar (SOP) kerja sama, kemudahan prosedur birokrasi, kecepatan penyusunan dan penandatanganan dokumen naskah kerja sama (MoU/MoA), serta responsivitas staf dalam memproses administrasi kemitraan.

Apabila ditinjau lebih lanjut pada setiap indikator, terlihat bahwa beberapa aspek memperoleh nilai yang sangat tinggi, yaitu kejelasan prosedur operasional standar kerja sama dan responsivitas staf dalam memproses administrasi kemitraan. Capaian tersebut menunjukkan bahwa program studi telah memiliki sistem administrasi kerja sama yang terstruktur dan didukung oleh staf yang kompeten dalam melayani kebutuhan mitra. Namun, ketidakpuasan minor pada aspek ini umumnya dipicu oleh lambatnya proses sinkronisasi

jadwal akademik serta penyusunan draf naskah MoA formal yang membutuhkan proses verifikasi bertingkat di tingkat fakultas maupun universitas, khususnya pada kemitraan dengan institusi formal yang mulai dijalin sejak tahun 2024.

Berdasarkan hasil tersebut, Program Sarjana Sastra Indonesia menilai bahwa kualitas keterlaksanaan kerja sama telah berjalan dengan baik dan memenuhi harapan mitra. Namun demikian, program studi tetap berkomitmen melakukan peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui penyusunan draf standar (template) naskah kerja sama yang disepakati di tingkat fakultas, percepatan proses birokrasi verifikasi dokumen, serta penguatan koordinasi antara program studi, fakultas, dan universitas dalam pengelolaan administrasi kemitraan. Hasil survei ini juga menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rapat program studi untuk menentukan prioritas program peningkatan mutu pada periode berikutnya.

2. Aspek Efektivitas Kerja Sama

Aspek Efektivitas Kerja Sama mencatatkan capaian kepuasan yang luar biasa tinggi, yaitu sebesar 98,44% pada kategori Sangat Baik, sedangkan hanya 1,56% responden memberikan penilaian pada kategori Baik. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang. Capaian tertinggi di antara keempat dimensi ini membuktikan bahwa ketika proses administrasi telah diselesaikan, kompetensi dan kinerja civitas akademika program studi di lapangan dinilai sangat andal dan profesional oleh para mitra.

Apabila ditinjau lebih lanjut pada setiap indikator, terlihat bahwa beberapa aspek memperoleh nilai yang sangat tinggi bahkan mencapai skor maksimum, yaitu kompetensi pelaksana kerja sama, kesiapan pelaksana dalam mengimplementasikan program, serta ketepatan solusi yang diberikan dalam menghadapi kendala. Capaian tersebut menunjukkan bahwa program studi tidak hanya memiliki sistem administrasi yang baik, tetapi juga mampu melaksanakan program kerja sama secara profesional di lapangan, baik dalam ketepatan waktu pelaksanaan program maupun kemampuan mengatasi kendala teknis yang muncul selama pelaksanaan kegiatan.

Berdasarkan hasil tersebut, Program Sarjana Sastra Indonesia menilai bahwa kualitas efektivitas kerja sama telah menjadi salah satu kekuatan utama dalam mendukung keberhasilan program kolaboratif dengan mitra. Program studi akan terus mempertahankan capaian tersebut melalui monitoring pelaksanaan program secara berkala, evaluasi hasil

survei setiap tahun, serta implementasi berbagai program peningkatan mutu yang berorientasi pada kepuasan mitra dan pengembangan kemitraan berkelanjutan.

3. Aspek Hasil Kerja Sama

Aspek Hasil Kerja Sama memperoleh persentase kepuasan sebesar 94,12% pada kategori Sangat Baik, sedangkan 5,88% responden memberikan penilaian pada kategori Baik. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang, sehingga aspek ini tetap berada pada kategori Sangat Baik. Capaian tersebut mengindikasikan bahwa secara umum mitra merasakan manfaat nyata dari program kerja sama yang dilaksanakan, baik dalam bentuk peningkatan literasi masyarakat pedesaan, penguatan kapasitas kelembagaan, maupun peningkatan kualitas pembelajaran di institusi pendidikan.

Tenaga kependidikan memberikan penilaian yang baik terhadap nilai kemanfaatan nyata yang diperoleh instansi mitra, kesesuaian hasil kerja sama dengan harapan mitra, serta kesesuaian hasil implementasi dengan target luaran yang disepakati. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa program kerja sama yang dilaksanakan program studi telah memberikan dampak positif yang dirasakan langsung oleh mitra. Secara kualitatif, capaian ini sejalan dengan apresiasi mitra pada tahun 2022 terhadap dampak nyata program pengabdian dalam meningkatkan literasi pedesaan dan partisipasi masyarakat.

Di samping capaian tersebut, hasil survei juga memberikan masukan mengenai beberapa aspek yang masih dapat terus ditingkatkan. Berdasarkan catatan kualitatif, terdapat indikasi bahwa sebagian bahan bacaan hibah literasi yang disalurkan pada program pengabdian tahun 2022 kurang relevan dengan kurikulum pendidikan yang aktif di sekolah-sekolah dasar wilayah pedesaan. Hal ini mengindikasikan perlunya asesmen kebutuhan lapangan yang lebih matang pada tahap perencanaan program. Program Sarjana Sastra Indonesia memandang bahwa peningkatan kualitas hasil kerja sama merupakan proses yang berkelanjutan seiring dengan perkembangan kebutuhan mitra dan tuntutan penyelenggaraan pendidikan tinggi.

Sebagai tindak lanjut, Program Sarjana Sastra Indonesia akan mewajibkan tim pengabdian masyarakat untuk melakukan analisis kebutuhan kurikulum sekolah sasaran paling lambat satu bulan sebelum pelaksanaan program. Berbagai masukan yang

disampaikan mitra juga menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan program kerja dan pengajuan program kolaboratif pada periode berikutnya.

4. Aspek Keberlanjutan Kerja Sama

Aspek Keberlanjutan Kerja Sama memperoleh persentase kepuasan sebesar 95,62% pada kategori Sangat Baik, sedangkan 4,38% responden memberikan penilaian pada kategori Baik. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang. Capaian ini mencerminkan komitmen pimpinan instansi mitra dalam menindaklanjuti hasil kerja sama serta kesediaan menjalin relasi jangka panjang.

Tenaga kependidikan memberikan penilaian yang baik terhadap komitmen pimpinan perguruan tinggi dalam menindaklanjuti hasil kerja sama, konsistensi evaluasi pasca-program, serta kesediaan mitra untuk menjalin relasi jangka panjang di masa depan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa program studi telah berhasil membangun hubungan kemitraan yang tidak hanya bersifat transaksional, tetapi juga berorientasi pada keberlanjutan dan pengembangan bersama.

Secara kualitatif, capaian ini tecermin dari harapan mitra formal pada tahun 2024 agar program kerja sama tidak hanya bersifat jangka pendek seperti kunjungan satu hari, melainkan ditingkatkan menjadi program magang MBKM bersertifikat yang terstruktur, kolaborasi riset antar-dosen, serta publikasi karya ilmiah bersama di jurnal nasional terakreditasi. Program Sarjana Sastra Indonesia memandang bahwa peningkatan kualitas keberlanjutan kerja sama merupakan investasi jangka panjang yang berdampak positif terhadap pengembangan jejaring kemitraan dan rekognisi kelembagaan program studi.

Sebagai tindak lanjut, Program Sarjana Sastra Indonesia akan mengonversi program kerja sama insidental yang telah menunjukkan kinerja baik menjadi Perjanjian Kerja Sama (PKS) formal di tingkat fakultas dengan durasi minimal tiga tahun. Program studi juga akan menyelaraskan draf kerja sama untuk memfasilitasi program magang bersertifikat, praktisi mengajar, dan kolaborasi riset dosen sesuai dengan kerangka Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM).

D. Simpulan Hasil Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra Program Sarjana Sastra Indonesia untuk periode tahun

2022 sampai dengan 2024 menunjukkan bahwa secara umum mitra memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kualitas tata kelola dan pelayanan kerja sama yang diselenggarakan oleh program studi. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa program studi secara konsisten berhasil menyelenggarakan pelayanan kemitraan eksternal pada tingkat kualitas Sangat Baik, dengan pencapaian indeks kepuasan tahunan yang stabil di atas 94% pada tahun 2022, 2023, dan 2024. Capaian ini membuktikan bahwa program-program kolaboratif yang dijalankan memberikan manfaat nyata dan dirasakan langsung dampaknya, baik oleh masyarakat maupun instansi mitra.

Tingginya tingkat kepuasan tersebut menunjukkan bahwa tata kelola dan pelayanan kerja sama yang diberikan program studi telah berjalan sesuai dengan harapan mitra. Aspek keterlaksanaan kerja sama, efektivitas kerja sama, hasil kerja sama, dan keberlanjutan kerja sama secara umum memperoleh apresiasi yang tinggi. Hasil ini mencerminkan komitmen Program Sarjana Sastra Indonesia dalam menjaga kualitas kemitraan melalui penerapan tata kelola yang efektif, pelayanan administrasi yang profesional, serta penyediaan program kolaboratif yang bermanfaat bagi mitra.

Hasil survei juga menunjukkan adanya perkembangan orientasi kemitraan yang sangat positif, di mana jejaring kerja sama yang semula didominasi oleh komunitas pedesaan nonformal pada tahun 2022 telah berhasil dikembangkan ke arah kemitraan akademik formal dengan sekolah menengah dan institusi perguruan tinggi mitra pada tahun 2024. Perkembangan ini memperluas rekognisi kelembagaan program studi serta membuka peluang implementasi kurikulum MBKM yang lebih kokoh.

Meskipun seluruh aspek telah memperoleh kategori sangat baik, hasil survei juga menunjukkan adanya beberapa indikator yang masih memiliki peluang untuk terus ditingkatkan, khususnya pada kecepatan administrasi birokrasi, sinkronisasi jadwal kalender akademik dengan mitra formal, serta ketepatan analisis kebutuhan awal terkait bantuan fisik seperti bahan pustaka pengabdian. Program studi memandang bahwa temuan tersebut merupakan bagian dari proses evaluasi yang konstruktif dan menjadi dasar dalam menyusun berbagai program peningkatan mutu. Seluruh hasil survei dianalisis secara komprehensif dan dibahas dalam forum evaluasi program studi untuk menentukan prioritas perbaikan sesuai dengan kebutuhan mitra dan perkembangan penyelenggaraan kemitraan.

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Mitra menjadi salah satu bukti implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Informasi yang

diperoleh melalui survei dimanfaatkan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, penyusunan rencana tindak lanjut, serta peningkatan kualitas tata kelola dan pelayanan kerja sama secara berkelanjutan melalui siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP). Dengan demikian, survei kepuasan mitra tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengukuran tingkat kepuasan, tetapi juga sebagai bagian integral dari upaya mewujudkan budaya mutu (*quality culture*) dalam penyelenggaraan pendidikan dan pengembangan jejaring kemitraan di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

E. Rencana Tindak Lanjut

Hasil Survei Kepuasan Mitra menjadi dasar bagi Program Sarjana Sastra Indonesia dalam menyusun berbagai program peningkatan mutu kemitraan secara berkelanjutan. Tindak lanjut diarahkan pada upaya mempertahankan indikator-indikator yang telah memperoleh capaian sangat baik serta meningkatkan indikator yang masih memiliki ruang untuk dikembangkan, khususnya pada aspek administrasi birokrasi dan sinkronisasi kalender akademik dengan mitra formal.

Program studi akan terus meningkatkan kualitas administrasi kerja sama melalui penyusunan draf standar (*template*) naskah kerja sama (MoA) yang disepakati di tingkat fakultas guna meminimalkan waktu birokrasi verifikasi dokumen. Percepatan proses administrasi akan dilakukan dengan menetapkan target pemrosesan naskah kerja sama dari tahap penyusunan hingga penandatanganan dapat diselesaikan maksimal dalam 10 hari kerja. Penguatan koordinasi antara program studi, fakultas, dan universitas dalam pengelolaan administrasi kemitraan juga akan terus dilakukan untuk memastikan kelancaran proses birokrasi.

Dalam aspek sinkronisasi kalender akademik, program studi akan meningkatkan koordinasi dengan mitra formal, khususnya sekolah menengah dan perguruan tinggi, guna menyelaraskan jadwal pelaksanaan program kunjungan, praktisi mengajar, dan kegiatan kolaboratif lainnya. Penyusunan kalender akademik bersama akan dilakukan pada awal setiap periode akademik untuk menghindari benturan jadwal dan memastikan kelancaran pelaksanaan program.

Program studi juga akan memperkuat aspek perencanaan program pengabdian melalui kewajiban melakukan analisis kebutuhan lapangan yang lebih matang sebelum pelaksanaan program, khususnya terkait penyaluran bantuan fisik seperti bahan pustaka. Asesmen kebutuhan kurikulum sekolah sasaran akan dilakukan paling lambat satu bulan sebelum pelaksanaan distribusi buku untuk memastikan relevansi dan ketepatan sasaran program.

Di bidang pengembangan jejaring kemitraan, program studi akan mengonversi program kerja sama insidental yang telah menunjukkan kinerja baik menjadi Perjanjian Kerja Sama (PKS) formal di tingkat fakultas dengan durasi minimal tiga tahun. Program studi juga akan menyelaraskan draf kerja sama untuk memfasilitasi program magang bersertifikat, praktisi mengajar, dan kolaborasi riset dosen sesuai dengan kerangka Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Target minimal tiga dokumen PKS baru dengan sekolah atau institusi perguruan tinggi mitra akan menjadi indikator keberhasilan pada periode berikutnya.

Pelaksanaan seluruh rencana tindak lanjut tersebut akan dimonitor dan dievaluasi secara berkala melalui mekanisme Sistem Penjaminan Mutu Internal. Hasil monitoring menjadi dasar dalam menilai efektivitas program perbaikan yang telah dilaksanakan sekaligus sebagai masukan dalam penyusunan program peningkatan mutu kemitraan pada periode berikutnya. Program studi juga akan mengintegrasikan hasil survei ke dalam dokumen perencanaan program studi, seperti rencana kerja tahunan, rencana pengembangan jejaring kemitraan, dan program pengabdian masyarakat. Dengan demikian, proses peningkatan kualitas kerja sama kemitraan di Program Sarjana Sastra Indonesia berlangsung secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Survei Kepuasan Mitra Program Sarjana Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara merupakan salah satu instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur persepsi mitra eksternal terhadap kualitas tata kelola dan pelayanan kerja sama. Pelaksanaan survei melalui platform Google Form memberikan kemudahan dalam proses pengumpulan data sekaligus menghasilkan informasi yang terdokumentasi, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai dasar pelaksanaan evaluasi mutu.

Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum mitra memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap tata kelola dan pelayanan kerja sama yang diberikan oleh Program Studi Sarjana Sastra Indonesia. Secara kumulatif, 95,63% responden memberikan penilaian pada kategori Sangat Baik, sedangkan 4,37% memberikan penilaian pada kategori Baik, tanpa adanya penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang. Nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,96 dari skala maksimum 4,00 serta dominasi penilaian pada kategori Sangat Baik menunjukkan bahwa berbagai aspek tata kelola dan pelayanan kerja sama telah mampu memenuhi harapan mitra. Capaian tersebut mencerminkan komitmen program studi dalam menyelenggarakan kemitraan yang berkualitas melalui pengelolaan administrasi yang responsif, pelaksanaan program yang efektif, hasil kerja sama yang bermanfaat nyata, serta keberlanjutan relasi kemitraan yang terjaga.

Hasil survei juga menunjukkan perkembangan orientasi kemitraan yang positif, dari kemitraan nonformal berbasis komunitas pedesaan pada tahun 2022 menuju kemitraan akademik formal dengan sekolah menengah dan perguruan tinggi mitra pada tahun 2024. Perkembangan ini memperluas rekognisi kelembagaan program studi serta membuka peluang implementasi kurikulum MBKM yang lebih kokoh. Meskipun demikian, Program Sarjana Sastra Indonesia memandang bahwa hasil survei bukan hanya menjadi ukuran keberhasilan layanan, tetapi juga menjadi sumber informasi untuk mengidentifikasi peluang-peluang perbaikan, khususnya pada aspek kecepatan administrasi birokrasi dan sinkronisasi kalender akademik dengan mitra formal. Dengan demikian, Survei Kepuasan Mitra tidak hanya berfungsi sebagai instrumen evaluasi, tetapi juga menjadi bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang

mendukung terwujudnya budaya mutu (*quality culture*) di Program Studi Sarjana Sastra Indonesia.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei dan analisis yang telah dilakukan, Program Sarjana Sastra Indonesia menetapkan beberapa rekomendasi sebagai upaya peningkatan mutu kemitraan secara berkelanjutan.

Pertama, mempertahankan kualitas kerja sama yang telah memperoleh tingkat kepuasan sangat baik melalui monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap seluruh dimensi kerja sama. Program studi perlu memastikan bahwa praktik-praktik baik yang telah diapresiasi oleh mitra tetap terjaga dan ditingkatkan melalui berbagai inovasi dan perbaikan berkelanjutan.

Kedua, mempercepat proses administrasi birokrasi kerja sama melalui penyusunan draf standar (*template*) naskah kerja sama (MoA) di tingkat fakultas. Program studi perlu menetapkan target waktu pemrosesan naskah kerja sama dari tahap penyusunan hingga penandatanganan maksimal dalam 10 hari kerja untuk meminimalkan hambatan birokrasi.

Ketiga, meningkatkan koordinasi sinkronisasi jadwal kalender akademik dengan mitra formal, khususnya sekolah menengah dan perguruan tinggi, guna memperlancar pelaksanaan program kunjungan dan praktisi mengajar. Penyusunan kalender akademik bersama pada awal setiap periode akademik perlu dilakukan untuk menghindari benturan jadwal.

Keempat, memperkuat status kemitraan nonformal yang telah menunjukkan kinerja baik menjadi Perjanjian Kerja Sama (PKS) formal berjangka panjang dengan durasi minimal tiga tahun. Program studi perlu menargetkan penandatanganan minimal tiga dokumen PKS baru dengan sekolah atau institusi perguruan tinggi mitra pada periode berikutnya.

Kelima, mendiversifikasi program kerja sama formal ke arah implementasi kurikulum Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), seperti magang bersertifikat, praktisi mengajar, dan kolaborasi riset dosen. Program studi perlu menyelaraskan draf kerja sama untuk memfasilitasi program-program MBKM yang terstruktur dan berkelanjutan.

Keenam, memastikan setiap tahap perencanaan program pengabdian, termasuk penyaluran bantuan fisik, didahului dengan asesmen kebutuhan lapangan yang memadai. Tim pengabdian masyarakat wajib melakukan analisis kebutuhan kurikulum sekolah sasaran paling lambat satu bulan sebelum pelaksanaan program untuk memastikan relevansi dan ketepatan sasaran program.

Ketujuh, mengintegrasikan seluruh hasil survei kepuasan mitra ke dalam dokumen penjaminan mutu institusi, seperti Laporan Evaluasi Diri (LED), Audit Mutu Internal (AMI), dan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). Program studi juga perlu mengintegrasikan hasil survei ke dalam dokumen perencanaan program studi, seperti rencana kerja tahunan, rencana pengembangan jejaring kemitraan, dan program pengabdian masyarakat.

Melalui implementasi rekomendasi tersebut, Program Sarjana Sastra Indonesia berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas kerja sama kemitraan secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan sehingga mampu memenuhi harapan mitra serta mendukung pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran program studi maupun Universitas Sumatera Utara. Dengan demikian, program studi dapat terus memperluas jejaring kemitraan dan memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan pendidikan tinggi dan pemberdayaan masyarakat.

Lampiran 1. Instrumen Survei Kepuasan Dosen

Petunjuk Pengisian

Berikan penilaian terhadap setiap pernyataan dengan memilih salah satu kategori berikut:

Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
4	3	2	1

A. Identitas Mitra

- Email
- Nama instansi/lembaga/perusahaan
- Alamat instansi/lembaga/perusahaan
- Alamat email instansi/lembaga/perusahaan
- No. Telp/HP instansi/lembaga/perusahaan
- Bidang Kerjasama yang dilakukan (boleh centang lebih dari 1)

B. Pernyataan Penilaian

No	Pernyataan	SB	B	C	K
1	Fakultas dan Program Studi merespon kebutuhan mitra dengan tepat, cepat, dan profesional	☐	☐	☐	☐
2	Fakultas dan Prodi telah memberikan pendampingan yang baik dalam pemenuhan kerjasama dengan mitra	☐	☐	☐	☐
3	Mitra mendapatkan keuntungan, manfaat dan kesesuaian harapan dari kerjasama yang dilakukan	☐	☐	☐	☐
4	Fakultas dan Prodi melakukan proses pelayanan sesuai standar Operasional Prosedur	☐	☐	☐	☐
5	Program kerjasama telah sesuai dengan surat perjanjian kerjasama yang telah disepakati	☐	☐	☐	☐
6	Hasil Pendidikan/Penelitian/Pengabdian Kepada Masyarakat mampu diaplikasikan/diterapkan oleh mitra dengan mudah dan mandiri	☐	☐	☐	☐
7	Memiliki sumberdaya pendukung yang memadai untuk membantu proses Pendidikan/Penelitian/Pengabdian Kepada Masyarakat agar berjalan lancar	☐	☐	☐	☐
8	Penyusunan dan penyerahan laporan kerjasama selalu	☐	☐	☐	☐

	melibatkan mitra				
9	98.4375	☐	☐	☐	☐

C. Saran/Masukan

Lampiran 2. Daftar Responden

Daftar Mitra Responden Survei Kepuasan Mitra Tahun 2022

Jumlah Responden: 34 Mitra

No.	Nama Mitra
1	SMP Negeri 4 Alasa
2	SD Negeri 125540
3	SMP Negeri 1 Sidua Ori
4	SMP Swasta Prama Artha
5	SD Negeri 030395 Gumuntur
6	Pos Indonesia Regional I Sumatera
7	SD Negeri 2 Syamtalira Aron
8	Kelurahan Tanah Merah, Kecamatan Binjai Selatan
9	Bimbingan Belajar Nurul Fikri Medan Baru
10	SMP Negeri 3 Gunungsitoli Utara
11	Kantor Desa Sayur Matua
12	Kantor Desa Denai Sarang Burung
13	Kantor Desa Pantai Labu Pekan
14	Kantor Desa Tomok
15	SD Negeri 036569 Hutalobu, Kabupaten Dairi
16	SMP Negeri 2 Air Joman, Kabupaten Asahan
17	SMP Negeri 4 Raya
18	Yayasan Edufarmers International (Edufarmers Foundation)
19	Pemerintah Kabupaten Karo
20	Kantor Lurah Dataran Tinggi

21	Desa Sipira
22	SMA Jabal Rahmah Mulia
23	Politeknik Negeri Medan
24	Balai Bahasa Provinsi Sumatera Utara
25	Desa Bayu Bagasan
26	Desa Pematang Raya
27	Desa Pematang Jering
28	Desa Bunturaja
29	Desa Kuta Tengah, Kecamatan Siempat Nempu Hulu, Kabupaten Dairi
30	Desa Parbubu Pea
31	Desa Parsongguran II
32	Desa Bakal Gajah, Kecamatan Silima Pungga-Pungga
33	Desa Tuktuk
34	Desa Cinta Raja

Daftar Mitra Responden Survei Kepuasan Mitra Tahun 2023

Jumlah Responden: 8 Mitra

No.	Nama Mitra
1	Universitas Airlangga
2	SMP Swasta PTPN IV Dolok Ilir
3	SMAN 1 Pantai Cermin
4	TK Tunas Harapan Binjai
5	TK Cambridge Binjai
6	TK Husnul Husna Binjai
7	Kantor Desa Nagori Dolok Ilir I
8	Desa Dolok Ilir I (Bah Bolon)

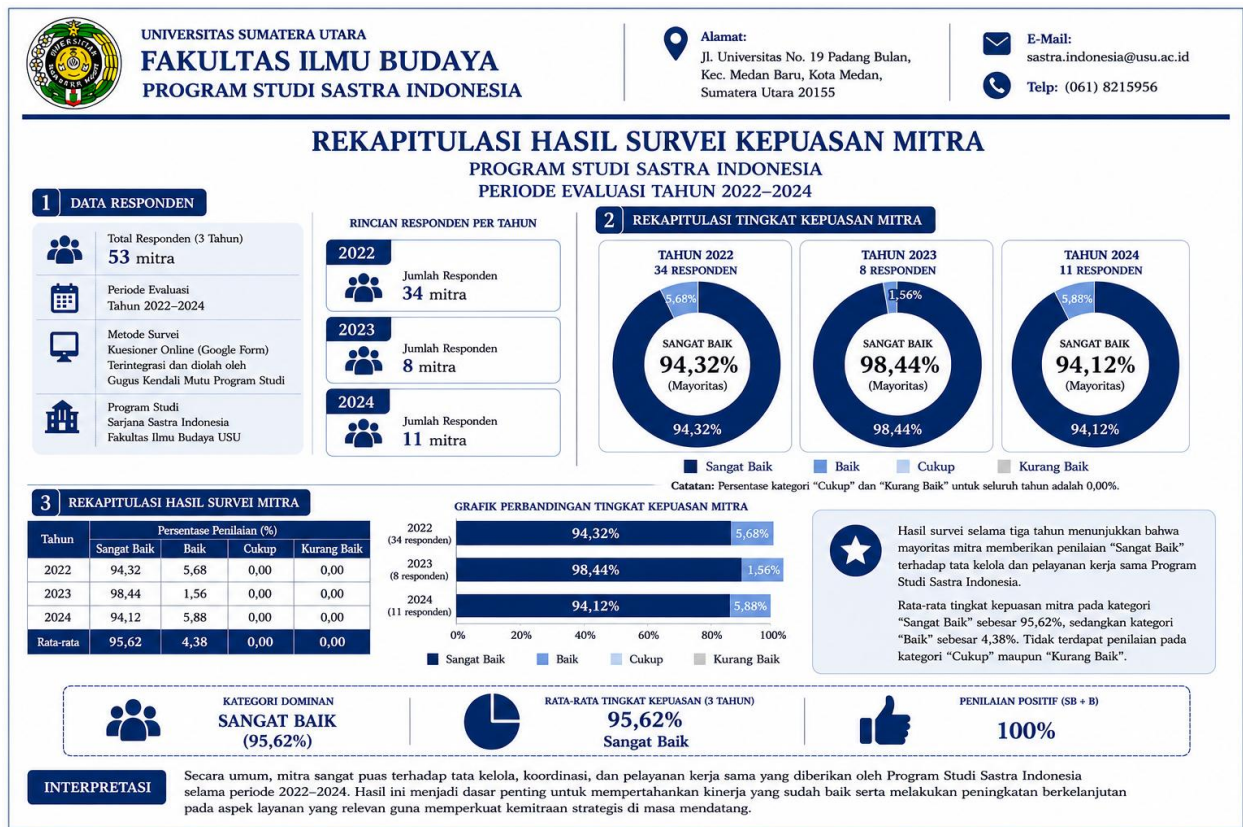
Daftar Mitra Responden Survei Kepuasan Mitra Tahun 2024

Jumlah Responden: 11 Mitra

No.	Nama Mitra
1	CV Ninestar Creative Production
2	Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Lancang Kuning
3	Politeknik Negeri Medan
4	SD Negeri 020252 Binjai Barat, Kota Binjai
5	Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Kota Binjai
6	Program Studi Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Lancang Kuning (UNILAK)
7	Bili Droë (Kerajinan Tangan Geulanggang Baru, Banda Aceh)
8	PT Indosat Ooredoo Hutchison (IOH)
9	Universitas Airlangga
10	Politeknik Negeri Medan
11	Politeknik Negeri Medan

Lampiran 3. Rekapitulasi Hasil Survei

Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Mitra Tahun 2022–2024



Lampiran 4. Berita Acara Rapat



Universitas Sumatera Utara
FAKULTAS ILMU BUDAYA
**PROGRAM STUDI
SASTRA INDONESIA**

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

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

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

Pada hari Senin, tanggal 8 bulan Juni tahun 2026, Program Studi Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara telah melaksanakan rapat evaluasi hasil Survei Kepuasan Mitra Program Studi Sastra Indonesia untuk periode survei Tahun 2022, 2023, dan 2024.

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

Agenda Rapat

1. Pemaparan hasil Survei Kepuasan Mitra Program Studi Sastra Indonesia Tahun 2022–2024.
2. Analisis capaian pada setiap aspek kepuasan mitra.
3. Identifikasi kekuatan serta aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelaksanaan kerja sama.
4. Penyusunan rekomendasi dan rencana tindak lanjut peningkatan mutu kerja sama.

Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mitra yang dilaksanakan selama periode 2022–2024, diperoleh hasil sebagai berikut.

1. Tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan kerja sama Program Studi Sarjana Sastra Indonesia berada pada kategori Sangat Baik.
2. Rata-rata hasil survei menunjukkan 95,62% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 4,38% memberikan penilaian Baik, tanpa adanya penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang Baik.
3. Aspek respons terhadap kebutuhan mitra, pendampingan pelaksanaan kerja sama, manfaat kerja sama, pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), kesesuaian pelaksanaan dengan perjanjian kerja sama, pemanfaatan hasil pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, ketersediaan sumber daya pendukung, serta penyusunan laporan kerja sama memperoleh penilaian yang sangat baik.
4. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja sama telah berjalan sesuai dengan harapan mitra dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak.
5. Meskipun capaian kepuasan mitra sangat tinggi, Program Studi tetap berkomitmen untuk melakukan peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui penguatan komunikasi, monitoring pelaksanaan kerja sama, serta pengembangan kemitraan yang lebih luas.

Keputusan Rapat

Berdasarkan hasil pembahasan, rapat menyepakati beberapa hal sebagai berikut.

1. Mempertahankan kualitas pelayanan dan pelaksanaan kerja sama yang telah memperoleh tingkat kepuasan sangat baik dari mitra.
2. Meningkatkan efektivitas komunikasi dan koordinasi dengan seluruh mitra kerja sama secara berkelanjutan.
3. Memperluas jejaring kerja sama dengan instansi pemerintah, dunia usaha, dunia industri, lembaga pendidikan, dan berbagai pemangku kepentingan lainnya.
4. Meningkatkan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan setiap program kerja sama agar pelaksanaannya semakin efektif dan berkelanjutan.
5. Menjadikan hasil Survei Kepuasan Mitra sebagai dasar dalam penyusunan program kerja serta kebijakan peningkatan mutu Program Studi melalui siklus PPEPP.

Penutup

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



Medan, Senin, 8 Juni 2026
Diketahui oleh:
(Ketua Program Studi S-1 Sastra Indonesia
Fakultas Ilmu Budaya)

[Signature]
Prof. Dr. Dwi Widayati, M.Hum.
NIP 196505141988032001

Lampiran 5. Matriks Tindak Lanjut Hasil Survei

No.	Aspek yang Dinilai	Hasil Survei	Analisis	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan	Indikator Keberhasilan
1	Respons Program Studi terhadap kebutuhan mitra	Sangat Baik	Program Studi telah memberikan respons yang cepat dan profesional terhadap kebutuhan mitra.	Mempertahankan mekanisme komunikasi yang responsif serta meningkatkan koordinasi dengan mitra melalui forum evaluasi dan media komunikasi resmi.	Ketua Program Studi	Berkelanjutan	Tingkat kepuasan mitra tetap berada pada kategori Sangat Baik.
2	Pendampingan pelaksanaan kerja sama	Sangat Baik	Pendampingan selama pelaksanaan kerja sama telah berjalan dengan baik.	Menyusun jadwal monitoring dan pendampingan secara berkala pada setiap kegiatan kerja sama.	Ketua Program Studi dan Tim Kerja Sama	Setiap Semester	Seluruh kegiatan kerja sama memperoleh pendampingan sesuai rencana.
3	Manfaat kerja sama bagi mitra	Sangat Baik	Kerja sama dinilai memberikan manfaat sesuai kebutuhan dan harapan mitra.	Mengembangkan program kerja sama yang lebih inovatif dan berorientasi pada kebutuhan mitra.	Ketua Program Studi	Tahunan	Meningkatnya jumlah kegiatan kerja sama yang memberikan manfaat nyata bagi mitra.
4	Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)	Sangat Baik	Pelayanan telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku.	Melakukan evaluasi berkala terhadap implementasi SOP pelayanan kerja sama dan	Program Studi	Berkelanjutan	Pelaksanaan pelayanan tetap sesuai SOP dan memperoleh

				melakukan penyempurnaan apabila diperlukan.			kepuasan tinggi dari mitra.
5	Kesesuaian pelaksanaan dengan perjanjian kerja sama	Sangat Baik	Pelaksanaan program telah sesuai dengan isi perjanjian kerja sama.	Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan setiap butir perjanjian kerja sama dan menyusun laporan pelaksanaan secara berkala.	Ketua Program Studi	Setiap Semester	Seluruh program kerja sama terlaksana sesuai perjanjian yang telah disepakati.
6	Pemanfaatan hasil pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat	Sangat Baik	Hasil kerja sama telah memberikan kontribusi positif bagi mitra.	Meningkatkan implementasi hasil pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat sesuai kebutuhan mitra.	Ketua Program Studi dan Dosen	Tahunan	Bertambahnya kegiatan implementasi hasil tridarma kepada mitra.
7	Ketersediaan sumber daya pendukung	Sangat Baik	Sumber daya pendukung dinilai memadai dalam mendukung pelaksanaan kerja sama.	Mengoptimalkan pemanfaatan sarana, prasarana, serta sumber daya manusia dalam setiap kegiatan kerja sama.	Program Studi	Berkelanjutan	Pelaksanaan kerja sama berjalan efektif dengan dukungan sumber daya yang memadai.
8	Penyusunan dan penyerahan laporan kerja sama	Sangat Baik	Penyusunan laporan telah melibatkan mitra dan dilaksanakan dengan baik.	Menyusun format laporan kerja sama yang lebih sistematis serta memastikan keterlibatan mitra dalam proses evaluasi dan pelaporan.	Ketua Program Studi dan Tim Kerja Sama	Setiap Akhir Kegiatan	Seluruh laporan kerja sama tersusun tepat waktu dan terdokumentasi dengan baik.

Lampiran 6. Dokumentasi



