

LAPORAN KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL

Bahan Pendukung Laporan Kinerja Program Studi

Laporan disusun berdasarkan tabel kepuasan yang disampaikan oleh Program Studi. Tahun kalender TS dan metadata pelaksanaan survei perlu ditetapkan dalam dokumen pengesahan

Periode data TS-2 sampai TS



PROGRAM STUDI SASTRA BATAK
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

Medan
2026

.

LEMBAR PENGESAHAN

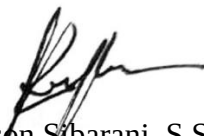
Laporan Kepuasan Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal Program Studi Sastra Batak Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara ini disiapkan sebagai bahan pendukung LKPS dan evaluasi peningkatan mutu layanan. Pengesahan dilakukan setelah rekonsiliasi data responden, penetapan periode TS, serta pemeriksaan bukti pelaksanaan survei.

Identitas	Keterangan
Unit	Program Studi Sastra Batak FIB USU
Periode pengukuran	TS-2 sampai TS sesuai tabel sumber
Tanggal pengesahan	02 Oktober 2026

Medan,

Mengetahui

Ketua Program Studi Sastra Batak



Dr. Tomson Sibarani, S.S., M.Hum

KATA PENGANTAR

Laporan ini menyajikan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra, lulusan, dan pengguna lulusan terhadap layanan Program Studi Sastra Batak. Penyusunannya bertujuan menyediakan dasar evaluasi yang dapat ditelusuri untuk perbaikan layanan dan penyusunan LKPS.

Data sumber menunjukkan dominasi penilaian sangat baik dan baik pada seluruh kelompok. Meskipun demikian, penilaian cukup dan kurang baik masih ditemukan pada kelompok internal dan lulusan. Hasil tersebut menjadi dasar penetapan prioritas perbaikan layanan akademik, dukungan tridarma, administrasi, serta layanan alumni dan karier.

Laporan memisahkan hasil yang tercantum dalam tabel dari usulan tindak lanjut. Rencana penguatan mutu dan internasionalisasi diarahkan pada kompetensi bahasa, sastra, aksara, dan budaya Batak, dengan dukungan layanan digital dan kegiatan kemitraan yang menghasilkan luaran. Dokumen ini belum menyatakan seluruh rencana telah dilaksanakan ataupun bahwa status akreditasi tertentu telah dicapai.

Terima kasih kepada pemangku kepentingan yang memberikan umpan balik. Kelengkapan instrumen, data populasi, rekapitulasi jawaban, dan bukti tindak lanjut perlu menjadi bagian dari arsip mutu Program Studi.

Medan, Oktober 2026

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI.....	4
RINGKASAN EKSEKUTIF	6
BAB I PENDAHULUAN	7
1.1 Latar belakang	7
1.2 Tujuan laporan	7
1.3 Ruang lingkup	7
1.4 Pemanfaatan laporan	8
BAB II SUMBER DATA DAN METODE ANALISIS	9
2.1 Sumber data.....	9
2.2 Pendekatan analisis	9
2.3 Definisi dan perhitungan	9
2.4 Batasan dan kebutuhan validasi	9
BAB III HASIL PENGUKURAN KEPUASAN.....	11
3.1 Ketersediaan instrumen dan jumlah responden.....	11
3.2 Persentase keterwakilan responden	11
3.3 Distribusi penilaian layanan	11
BAB IV ANALISIS DAN TEMUAN	13
4.1 Mahasiswa.....	13
4.2 Dosen	13
4.3 Tenaga kependidikan.....	13
4.4 Mitra.....	14
4.5 Lulusan.....	14
4.6 Pengguna lulusan.....	14
4.7 Temuan lintas kelompok	15
BAB V RENCANA TINDAK LANJUT DAN PENGENDALIAN MUTU	16
5.1 Prioritas pelaksanaan.....	16
5.2 Penguatan keilmuan dan jejaring internasional	17
5.3 Monitoring dan evaluasi	17
5.4 Dokumentasi siklus penjaminan mutu	18

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	19
6.1 Kesimpulan	19
6.2 Rekomendasi	19

RINGKASAN EKSEKUTIF

Seluruh enam kelompok pemangku kepentingan memiliki instrumen yang ditandai tersedia dalam tabel sumber. Gabungan penilaian sangat baik dan baik mencapai 95% pada mahasiswa, 96% pada dosen, 96% pada tenaga kependidikan, 100% pada mitra, 88,5% pada lulusan, serta 100% pada pengguna lulusan. Kelompok lulusan memiliki proporsi cukup dan kurang baik tertinggi, yaitu 11,5%, sehingga layanan alumni dan pengembangan karier menjadi prioritas evaluasi.

Pengguna lulusan memiliki proporsi sangat baik paling rendah, yaitu 68%, tetapi seluruh penilaian tercantum dalam kategori sangat baik atau baik. Kondisi ini menunjukkan peluang peningkatan kualitas kompetensi dan kesesuaian pembelajaran melalui umpan balik pengguna. Pada kelompok internal, penilaian positif perlu dipertahankan sambil menyelesaikan keluhan yang masih ditemukan.

Interpretasi dibatasi oleh ketidaktersediaan tahun kalender TS, jumlah populasi, rincian instrumen, dan dasar agregasi persentase kategori. Angka responden tiga kelompok internal identik sehingga perlu direkonsiliasi. Kesimpulan laporan merupakan pembacaan deskriptif terhadap tabel, bukan pengujian validitas survei atau penetapan status akreditasi.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kepuasan pemangku kepentingan merupakan masukan bagi Program Studi Sastra Batak untuk mengevaluasi mutu layanan pendidikan dan dukungan penyelenggaraan tridarma. Layanan yang baik membantu mahasiswa mencapai kompetensi lulusan, memberi ruang bagi dosen menghasilkan karya ilmiah, mendukung tenaga kependidikan bekerja secara akurat, dan memperkuat manfaat kerja sama bagi mitra serta pengguna lulusan.

Dalam konteks keilmuan Sastra Batak, perbaikan layanan perlu mendukung pembelajaran bahasa, sastra, aksara, filologi, tradisi lisan, dan kebudayaan Batak. Kebutuhan tersebut mencakup sumber belajar yang relevan, akses dokumentasi budaya, fasilitas pembelajaran, pendampingan akademik, serta kesempatan memperoleh pengalaman di sekolah, museum, lembaga kebudayaan, komunitas adat, dan sektor kreatif.

Untuk mendukung arah pengembangan menuju keunggulan dan jejaring internasional, kepuasan perlu dihubungkan dengan perbaikan yang terukur. Pengembangan sumber belajar dwibahasa, kemampuan komunikasi lintas budaya, dokumentasi digital, dan kolaborasi kajian Batak dapat menjadi kegiatan yang relevan apabila didukung kebutuhan pengguna, sumber daya, dan evaluasi hasil.

1.2 Tujuan laporan

Laporan bertujuan menyajikan data kepuasan secara sistematis, mengidentifikasi kekuatan dan kebutuhan perbaikan, merumuskan rencana tindak lanjut yang sesuai dengan karakter Program Studi, serta menyiapkan keterlacakan hasil evaluasi untuk bahan pendukung LKPS. Laporan juga menetapkan kebutuhan validasi data agar narasi kinerja tidak melebihi bukti yang tersedia.

1.3 Ruang lingkup

Ruang lingkup mencakup ketersediaan instrumen, jumlah responden pada TS-2, TS-1, dan TS, persentase keterwakilan, distribusi penilaian layanan, serta tindak lanjut untuk enam kelompok. Baris lainnya tidak dianalisis karena belum memuat data. Analisis kategori dilakukan pada tingkat kelompok sesuai tabel tanpa mengasumsikan distribusi tersebut berlaku khusus pada TS.

1.4 Pemanfaatan laporan

UPPS dan Program Studi dapat menggunakan laporan untuk rapat evaluasi, penetapan program dan anggaran, pemantauan penyelesaian keluhan, serta dokumentasi siklus penjaminan mutu. Dalam LKPS, angka yang digunakan harus konsisten dengan rekap survei dan bukti pendukung yang telah disahkan.

BAB II SUMBER DATA DAN METODE ANALISIS

2.1 Sumber data

Sumber utama adalah dokumen Kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal dari program studi(1).docx yang disampaikan pengguna. Tabel memuat enam kelompok dengan tanda instrumen tersedia. Ketersediaan tanda tersebut belum menjelaskan jumlah butir, dimensi layanan, hasil validasi instrumen, ataupun mekanisme distribusi kuesioner.

2.2 Pendekatan analisis

Analisis dilakukan secara deskriptif dengan menyalin angka sumber, membandingkan komposisi kategori antar kelompok, dan menghitung gabungan sangat baik serta baik. Tidak dilakukan pembobotan gabungan seluruh kelompok karena dasar agregasi, jumlah jawaban valid per butir, dan periode penilaian kategori belum diketahui. Rencana tindak lanjut sumber dikembangkan menjadi usulan program, penanggung jawab, jadwal, indikator, dan bukti evaluasi.

2.3 Definisi dan perhitungan

SB berarti sangat baik, B berarti baik, C berarti cukup, dan KB berarti kurang baik. Untuk survei dengan satu jawaban kategori per responden, persentase keterwakilan dihitung sebagai jumlah responden valid dibagi populasi sasaran pada periode yang sama, dikalikan 100%. Persentase kategori dihitung sebagai jumlah jawaban valid pada kategori tersebut dibagi total jawaban valid, dikalikan 100%.

Apabila instrumen memiliki banyak butir, denominator harus dinyatakan sebagai total jawaban butir valid atau menggunakan metode agregasi lain yang dijelaskan secara konsisten. Jumlah responden tidak dapat langsung dikalikan dengan persentase kategori untuk memperoleh frekuensi orang apabila persentase berasal dari agregasi beberapa butir. Gabungan penilaian positif pada laporan dihitung dengan menjumlahkan SB dan B.

2.4 Batasan dan kebutuhan validasi

Tahun kalender TS belum tersedia dan tidak ditetapkan secara asumsi. Data populasi per kelompok dan per periode juga belum tersedia sehingga keterwakilan belum dapat dihitung ulang. Jumlah responden mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan sama persis pada ketiga periode, sehingga perlu dicocokkan dengan daftar responden masing-masing kelompok.

Keterwakilan mitra dan pengguna lulusan berjumlah 100% jika dijumlahkan lintas periode; keterwakilan lulusan juga berjumlah 100%. Pola ini perlu diperiksa karena mungkin

merupakan distribusi responden antarperiode, sedangkan keterwakilan lazimnya dibandingkan dengan populasi masing-masing periode. Angka sumber dipertahankan tanpa mengubahnya menjadi hasil perhitungan yang belum didukung data.

Distribusi mahasiswa berjumlah 99,9%; selisih 0,1 poin persentase dapat berkaitan dengan pembulatan, tetapi konfirmasinya memerlukan rekap asli. Metode sampling, waktu pelaksanaan, media survei, dimensi layanan, serta hasil uji instrumen belum tercantum. Laporan tidak mengklaim adanya representativitas statistik maupun tren kepuasan tahunan.

BAB III HASIL PENGUKURAN KEPUASAN

3.1 Ketersediaan instrumen dan jumlah responden

Kelompok	Instrumen	TS-2	TS-1	TS
Mahasiswa	Ada	192	207	157
Dosen	Ada	192	207	157
Tenaga Kependidikan	Ada	192	207	157
Mitra	Ada	16	15	42
Lulusan (*)	Ada	23	51	29
Pengguna Lulusan (**)	Ada	16	15	42

Sumber seluruh tabel hasil adalah dokumen terlampir. Angka disajikan sesuai sumber dan belum direkonsiliasi dengan data individu. Jumlah responden tidak dijumlahkan lintas kelompok sebagai jumlah orang unik karena kemungkinan tumpang tindih kategori belum diketahui.

3.2 Persentase keterwakilan responden

Kelompok	TS-2 (%)	TS-1 (%)	TS (%)
Mahasiswa	91	93	57
Dosen	91	93	57
Tenaga Kependidikan	91	93	57
Mitra	21,92	20,55	57,53
Lulusan (*)	22	50	28
Pengguna Lulusan (**)	21,92	20,55	57,53

Keterwakilan kelompok internal tercatat 91%, 93%, dan 57%. Mitra dan pengguna lulusan tercatat 21,92%, 20,55%, dan 57,53%. Lulusan tercatat 22%, 50%, dan 28%. Angka tersebut merupakan data sumber; penilaian kecukupan cakupan survei menunggu konfirmasi populasi dan denominator.

3.3 Distribusi penilaian layanan

Kelompok	SB (%)	B (%)	C (%)	KB (%)	SB + B (%)
Mahasiswa	84	11	2,4	2,5	95,0
Dosen	83	13	2	2	96,0

Kelompok	SB (%)	B (%)	C (%)	KB (%)	SB + B (%)
Tenaga Kependidikan	85	11	2,4	1,6	96,0
Mitra	81	19	0	0	100,0
Lulusan (*)	80,8	7,7	7,7	3,8	88,5
Pengguna Lulusan (**)	68	32	0	0	100,0

Persentase kategori pada sumber tidak dipisahkan menurut TS-2, TS-1, dan TS. Karena itu, tabel ini dibaca sebagai distribusi yang dilaporkan untuk setiap kelompok, dengan periode agregasi yang perlu dikonfirmasi. Total empat kategori mahasiswa adalah 99,9%, sedangkan kelompok lain 100%.

BAB IV ANALISIS DAN TEMUAN

4.1 Mahasiswa

Mahasiswa memberikan penilaian sangat baik sebesar 84% dan baik sebesar 11%, sehingga gabungan penilaian positif mencapai 95%. Penilaian cukup sebesar 2,4% dan kurang baik sebesar 2,5% menunjukkan adanya pengalaman layanan yang perlu ditelusuri. Data ini belum mengidentifikasi fasilitas atau jenis layanan yang menjadi penyebab penilaian tersebut.

Program Studi perlu menelaah komentar dan jawaban per butir untuk menentukan prioritas nyata. Tindak lanjut pada tabel mencakup kepastian SOP dan waktu layanan, optimalisasi pembimbing akademik, kanal pengaduan, fasilitas kelas, internet, serta laboratorium bahasa dan budaya Batak. Pembelajaran berbasis proyek dokumentasi tradisi lisan dan digitalisasi aksara dapat dikembangkan sebagai usulan penguatan pengalaman belajar, lalu dievaluasi manfaatnya melalui ketercapaian pembelajaran dan umpan balik mahasiswa.

4.2 Dosen

Penilaian dosen terdiri atas sangat baik 83%, baik 13%, cukup 2%, dan kurang baik 2%. Gabungan positif 96% memperlihatkan penilaian yang mendukung layanan pada tingkat kelompok. Sisa 4% perlu ditelaah melalui rincian kebutuhan administrasi, fasilitas, pendanaan, pengembangan kompetensi, dan pengelolaan beban kerja.

Dukungan dosen diarahkan pada pembelajaran berbasis capaian, penelitian bahasa dan sastra Batak, humaniora digital, serta pendampingan publikasi. Peluang kolaborasi internasional dapat diprioritaskan pada mitra dengan kepakaran relevan. Keberhasilan tidak cukup dinilai dari jumlah kesepakatan, tetapi dari kegiatan bersama, luaran ilmiah, penggunaan hasil dalam pembelajaran, dan penilaian manfaat dukungan oleh dosen.

4.3 Tenaga kependidikan

Tenaga kependidikan memberikan penilaian sangat baik 85%, baik 11%, cukup 2,4%, dan kurang baik 1,6%. Proporsi sangat baik merupakan yang tertinggi di antara enam kelompok, sedangkan penilaian positif mencapai 96%. Hasil ini dapat menjadi dasar mempertahankan layanan yang telah dinilai baik, dengan perhatian pada kebutuhan kerja yang masih belum terpenuhi.

Tindak lanjut mencakup pembagian tugas, SOP, pengelolaan arsip digital, ketepatan data akademik, dan dokumentasi mutu. Pelatihan komunikasi serta bahasa Inggris dasar mendukung kesiapan layanan tamu dan mitra. Evaluasi perlu menghubungkan pelatihan

dengan ketepatan data, waktu penyelesaian layanan, dan kelengkapan dokumen; tabel kepuasan sendiri belum membuktikan bahwa masalah pada dimensi tersebut telah terjadi.

4.4 Mitra

Mitra memberikan penilaian sangat baik 81% dan baik 19%, tanpa penilaian cukup maupun kurang baik. Seluruh jawaban yang dilaporkan berada pada kategori positif. Namun, hasil ini hanya menggambarkan mitra yang tercakup dalam pengukuran dan belum membuktikan seluruh mitra memiliki pengalaman yang sama.

Jumlah responden mitra berubah dari 16 pada TS-2 menjadi 15 pada TS-1 dan 42 pada TS. Kenaikan jumlah responden pada TS dapat memperluas masukan, tetapi tidak dapat disamakan dengan peningkatan kepuasan atau jumlah kerja sama aktif. Program Studi perlu mencatat identitas institusi, kegiatan, manfaat, dan tindak lanjut setiap mitra. Kegiatan sekolah, museum, komunitas adat, pelestarian manuskrip, dan pengembangan produk budaya perlu menghasilkan bukti pelaksanaan serta luaran yang dapat ditelusuri.

4.5 Lulusan

Lulusan memberikan penilaian sangat baik 80,8%, baik 7,7%, cukup 7,7%, dan kurang baik 3,8%. Penilaian positif mencapai 88,5%, sedangkan cukup dan kurang baik berjumlah 11,5%, tertinggi di antara kelompok yang dilaporkan. Temuan ini menjadi prioritas untuk menelaah pengalaman alumni dan kegunaan layanan setelah lulus.

Penguatan basis data alumni, tracer study, informasi pekerjaan dan beasiswa, pendampingan karier, serta pelibatan jejaring IASDABA relevan dengan tindak lanjut sumber. Pelatihan penerjemahan, penulisan, pengelolaan kegiatan budaya, kewirausahaan kreatif, kompetensi digital, dan bahasa asing perlu didasarkan pada kebutuhan alumni. Data ini belum mengukur masa tunggu kerja atau kesesuaian bidang kerja, sehingga kesimpulan mengenai penyerapan lulusan membutuhkan sumber tracer study tersendiri.

4.6 Pengguna lulusan

Pengguna lulusan memberikan penilaian sangat baik 68% dan baik 32%, dengan nihil penilaian cukup dan kurang baik. Seluruh penilaian tercatat positif, tetapi proporsi sangat baik lebih rendah daripada kelompok lain. Fokus perbaikan dapat diarahkan pada penguatan kompetensi melalui masukan pengguna, tanpa menganggap kategori baik sebagai ketidakpuasan.

Forum pengguna dapat membantu menilai kebutuhan kemampuan bahasa dan sastra Batak, komunikasi, etika, kerja sama, bahasa Inggris, literasi digital, dan pengelolaan kegiatan budaya. Masukan tersebut perlu diterjemahkan ke evaluasi kurikulum, pembelajaran praktisi, proyek, serta penilaian magang. Tabel tidak merinci penilaian per kompetensi, sehingga kelemahan kompetensi tertentu belum dapat ditetapkan dari data agregat ini.

4.7 Temuan lintas kelompok

Kekuatan utama adalah dominasi penilaian sangat baik serta baik dan ketersediaan instrumen yang ditandai pada semua kelompok. Prioritas substantif adalah layanan alumni, penyelesaian keluhan internal, dan penguatan kompetensi berdasarkan umpan balik pengguna. Prioritas tata kelola adalah rekonsiliasi jumlah responden, kejelasan populasi dan periode, serta dokumentasi pelaksanaan survei.

Arah internasionalisasi perlu berangkat dari kekhasan kajian Batak dan kapasitas layanan yang terukur. Materi dwibahasa, kelas tamu, jejaring diaspora, serta riset bersama merupakan usulan pengembangan. Hasil kepuasan menjadi salah satu masukan bagi perbaikan mutu, tetapi tidak cukup untuk menetapkan bahwa Program Studi telah memenuhi seluruh persyaratan akreditasi Unggul.

BAB V RENCANA TINDAK LANJUT DAN PENGENDALIAN MUTU

5.1 Prioritas pelaksanaan

Seluruh program berikut merupakan usulan operasional dari tindak lanjut tabel sumber. Jadwal dihitung sejak laporan disahkan. Penanggung jawab, target, dan dukungan anggaran perlu ditetapkan melalui rapat UPPS dan Program Studi sebelum digunakan sebagai komitmen kinerja.

Prioritas	Usulan pelaksana	Waktu	Usulan indikator
Validasi data	Tim mutu PS dan pengelola survei	0–1 bulan	Enam kelompok memiliki rekap responden, populasi, periode, dan dasar agregasi yang terverifikasi.
Layanan mahasiswa	Ketua PS dan dosen PA bersama UPPS	1–6 bulan	SOP dan waktu layanan dipublikasikan; seluruh keluhan tercatat dan status penyelesaiannya dipantau setiap bulan.
Dukungan dosen	UPPS dan Ketua PS	1–12 bulan	Pemetaan kebutuhan dosen selesai; sedikitnya satu kegiatan pengembangan kompetensi dan evaluasi manfaat setiap semester.
Layanan tendik	UPPS dan koordinator administrasi	1–6 bulan	Pembagian tugas dan SOP diperbarui; pemeriksaan ketepatan data serta arsip dilakukan tiap semester.
Kemitraan	Ketua PS dan penanggung jawab kerja sama	1–12 bulan	Mitra aktif memiliki penanggung jawab; setiap kegiatan bersama memuat evaluasi manfaat dan luaran.
Alumni dan karier	PS bersama jejaring alumni IASDABA	1–12 bulan	Basis data alumni diperbarui tiap semester; sedikitnya satu kegiatan karier atau mentoring per semester.
Masukan pengguna	PS dan tim kurikulum	1–12 bulan	Sedikitnya satu forum pengguna per tahun; seluruh rekomendasi dicatat dan diberi keputusan tindak lanjut.

5.2 Penguatan keilmuan dan jejaring internasional

Dalam pembelajaran, Program Studi dapat merancang proyek dokumentasi bahasa, tradisi lisan, aksara, dan manuskrip Batak yang menghasilkan portofolio mahasiswa. Pengembangan dilakukan dengan memperhatikan izin dokumentasi, atribusi sumber, persetujuan narasumber, dan pengelolaan akses terhadap pengetahuan komunitas. Portofolio dinilai dengan rubrik yang terkait capaian pembelajaran.

Dalam penelitian dan kemitraan, usulan kegiatan meliputi kelas tamu dengan ahli yang relevan, pengembangan bahan pengantar kajian Batak berbahasa Inggris, dan peninjauan riset bersama. Tahap awal dapat berupa satu kegiatan akademik bersama dalam satu tahun setelah pengesahan, jika sumber daya dan mitra tersedia. Bukti yang dinilai mencakup materi, peserta, luaran, dan evaluasi manfaat; rencana ini belum menyatakan adanya mitra luar negeri yang telah terikat.

Dalam layanan karier, pelibatan alumni dan pengguna perlu memberi mahasiswa akses pada informasi profesi dan pengalaman kerja yang relevan. Pemetaan kebutuhan kompetensi harus disusun dari data alumni serta masukan pengguna, lalu digunakan untuk merancang pelatihan dan meninjau pembelajaran. Keberhasilannya dievaluasi menggunakan partisipasi, kualitas portofolio, umpan balik, dan sumber tracer study yang terpisah.

5.3 Monitoring dan evaluasi

Program Studi disarankan membuat register tindak lanjut yang memuat masalah, dasar temuan, kegiatan, penanggung jawab, tanggal target, bukti penyelesaian, dan hasil evaluasi. Register ditinjau setiap tiga bulan. Evaluasi semester membandingkan capaian dengan target kegiatan, hambatan, dan kebutuhan dukungan UPPS. Keluhan yang belum selesai harus memiliki alasan dan jadwal tindak lanjut yang jelas.

Survei berikutnya perlu mempertahankan definisi kategori dan metode agregasi yang konsisten agar perbandingan sah. Target awal yang diusulkan adalah meningkatkan SB+B lulusan dari 88,5% menjadi sedikitnya 90%, meningkatkan SB pengguna lulusan dari 68% menjadi sedikitnya 70%, serta menjaga SB+B kelompok internal sedikitnya 95%. Target ini merupakan usulan mutu internal, bukan ambang akreditasi, dan perlu dikonfirmasi setelah validasi baseline.

Pengukuran pencapaian target dilakukan pada populasi sasaran dan periode yang dijelaskan, dengan pelaporan jumlah responden serta jawaban valid. Perubahan metode harus dicatat;

hasil tidak boleh dibandingkan langsung bila instrumen atau denominator berubah tanpa penyesuaian yang dapat dijelaskan.

5.4 Dokumentasi siklus penjaminan mutu

Pada tahap penetapan, UPPS dan PS menyepakati standar layanan, instrumen, populasi, serta target. Pelaksanaan mencakup penyediaan layanan dan pengumpulan data. Evaluasi memeriksa hasil survei dan akar masalah dengan bukti per butir serta komentar. Pengendalian memastikan tindak lanjut berjalan dan terdokumentasi. Peningkatan dilakukan dengan memperbarui standar atau program berdasarkan hasil evaluasi, lalu mengukur kembali manfaatnya.

Bukti LKPS disusun sebagai rangkaian yang menghubungkan hasil survei, rapat evaluasi, keputusan program, realisasi, dan pengukuran ulang. Rencana yang belum dilaksanakan ditempatkan sebagai rencana, sedangkan capaian hanya dilaporkan jika didukung bukti kegiatan serta hasilnya.

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan tabel sumber, kepuasan enam kelompok pemangku kepentingan Program Studi Sastra Batak didominasi kategori sangat baik dan baik. Penilaian positif mencapai 95% pada mahasiswa, 96% pada dosen, 96% pada tenaga kependidikan, 100% pada mitra, 88,5% pada lulusan, dan 100% pada pengguna lulusan. Instrumen ditandai tersedia bagi semua kelompok.

Lulusan menjadi prioritas peningkatan layanan karena proporsi cukup dan kurang baik mencapai 11,5%. Pada pengguna lulusan, seluruh penilaian positif dengan proporsi sangat baik 68%, sehingga terdapat ruang penguatan kualitas melalui umpan balik kompetensi. Kelompok internal masih memiliki penilaian cukup dan kurang baik yang memerlukan penelaahan berdasarkan butir survei dan pengalaman layanan.

Data belum cukup untuk menetapkan tren kepuasan tahunan, representativitas responden, maupun status keunggulan akreditasi. Jumlah responden internal yang identik, ketidakterwakilan populasi, dasar persentase keterwakilan, periode agregasi kategori, dan total mahasiswa 99,9% perlu diperiksa. Angka dalam laporan dipertahankan sesuai dokumen sumber agar perubahan data tidak dilakukan tanpa dasar.

6.2 Rekomendasi

UPPS dan Program Studi perlu menyelesaikan validasi data sebelum pengesahan, menetapkan tahun kalender TS, dan melengkapi arsip instrumen serta rekap jawaban. Setelah itu, hasil survei dibahas dalam rapat evaluasi untuk menetapkan prioritas, penanggung jawab, jadwal, target, dan dukungan anggaran. Layanan alumni dan karier perlu mendapat perhatian awal bersama penyelesaian keluhan internal.

Pengembangan menuju mutu yang lebih unggul dan jejaring internasional disarankan melalui penguatan pembelajaran dan penelitian kajian Batak, sumber belajar digital, kompetensi bahasa asing, keterlibatan pengguna, serta kegiatan bersama dengan mitra yang relevan. Setiap kegiatan perlu menghasilkan luaran dan evaluasi manfaat. Dengan dokumentasi yang konsisten, laporan dapat menjadi bahan pendukung LKPS yang menunjukkan hubungan antara umpan balik, perbaikan layanan, dan hasil yang terukur.