Unggul
Islami
Mundial
Berdaya Saing

SCIENCE
FOR A SUSTAINABLE
OCEAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
PELANGGAN EKTERNAL DAN INTERNAL

PROGRAM STUDI
ILMU KELAUTAN
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA

2023



TERUMBU KARANG
Kekayaan Biodiversitas



PADANG LAMUN
Penopang Kehidupan Laut



EKOSISTEM MANGROVE
Pelindung Pesisir



PELAYANAN BERKUALITAS | DATA TERPERCAYA | KOLABORASI BERKELANJUTAN | LAUT LESTARI UNTUK SEMUA

LAUT HARI INI, MASA DEPAN KITA NANTI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
Keterbatasan Survei 3
B. Dasar Pelaksanaan 4
C. Tujuan 4
D. Sasaran 5
1. Stakeholder Internal 5
2. Stakeholder Eksternal 5
E. Ruang Lingkup 5
METODOLOGI SURVEI 7
1. Populasi dan Responden 7
2. Instrumen Survei 8
3. Skala Pengukuran 8
4. Teknik Pengumpulan Data 9
5. Teknik Analisis 9
a. Analisis Keterwakilan Responden 10
b. Analisis Distribusi Jawaban 10
c. Analisis Indeks Kepuasan 10
d. Analisis Persentase Kepuasan 10
e. Analisis Per Kelompok Stakeholder 10
f. Analisis Keseluruhan 10
g. Analisis untuk Tindak Lanjut Mutu 10
6. Kriteria Tingkat Kepuasan 11
HASIL DAN PEMBAHASAN 12
1. Karakteristik Responden 12
2. Tingkat Keterwakilan Responden 13
3. Kepuasan Mahasiswa 14
4. Kepuasan Dosen 15
5. Kepuasan Tenaga Kependidikan 15
6. Kepuasan Mitra 16
7. Kepuasan Lulusan 16
8. Kepuasan Pengguna Lulusan 17

9. Analisis Tingkat Kepuasan Keseluruhan 17
10. Analisis Kesenjangan 18
Pembahasan Umum 19
KESIMPULAN 20

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Pengukuran 8

Tabel 2. Sebaran Responden 10

Tabel 3.1. Karakteristik Responden Survei pada TS 12

Tabel 3.2. Tingkat Keterwakilan Responden 13

Tabel 3.3. Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa 14

Tabel 3.4. Hasil Penilaian Kepuasan Dosen 15

Tabel 3.5. Hasil Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan 15

Tabel 3.6. Hasil Penilaian Kepuasan Mitra 16

Tabel 3.7. Hasil Penilaian Kepuasan Lulusan 16

Tabel 3.8. Hasil Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan 17

Tabel 3.9. Tingkat Kepuasan Stakeholder Secara Keseluruhan 18

Tabel 3.10. Perbandingan Indeks Kepuasan Antar-Stakeholder 18

Tabel 3.11. Analisis Kesenjangan Tingkat Kepuasan 19

Tabel 3.12. Prioritas Peningkatan Berdasarkan Kesenjangan 19

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1. Indeks Kepuasan Stakeholder 20

LAMPIRAN

Instrumen Survei Kepuasan Stakeholder Internal dan Eksternal

Rekapitulasi Hasil Survei

Dokumentasi Pelaksanaan Survei

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Stakeholder Internal dan Eksternal terhadap Pelayanan Program Studi Ilmu Kelautan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Muslim Indonesia dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini merupakan bagian dari pelaksanaan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Survei dilakukan untuk memperoleh informasi empiris mengenai persepsi stakeholder terhadap kualitas pelayanan Program Studi. Responden meliputi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra, lulusan, dan pengguna lulusan. Hasil survei memberikan gambaran mengenai capaian pelayanan sekaligus menjadi dasar dalam mengidentifikasi aspek yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Hasil survei selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), khususnya dalam mendukung pengambilan keputusan, penyusunan tindak lanjut, serta perbaikan kualitas pelayanan Program Studi berbasis data.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh stakeholder yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei serta kepada semua pihak yang mendukung penyusunan laporan ini. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penyempurnaan instrumen, peningkatan keterwakilan responden, dan penguatan analisis akan terus dilakukan pada periode berikutnya.

Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi pengembangan Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI dan menjadi dasar dalam mewujudkan pelayanan pendidikan tinggi yang bermutu, responsif, dan berkelanjutan.

Makassar, September 2023
Program Studi Ilmu Kelautan
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan -
Universitas Muslim Indonesia

Ketua Program Studi Ilmu Kelautan

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan tinggi memiliki peran strategis dalam pengembangan sumber daya manusia melalui penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Perguruan tinggi tidak hanya dituntut menghasilkan lulusan yang kompeten secara akademik dan profesional, tetapi juga menyediakan layanan pendidikan yang relevan, efektif, responsif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan. Dengan demikian, mutu perguruan tinggi tidak hanya tercermin dari capaian akademik dan luaran tridharma, tetapi juga dari kualitas layanan serta pengalaman stakeholder dalam berinteraksi dengan institusi. Tingkat kepuasan stakeholder menjadi salah satu indikator penting untuk memperoleh informasi empiris mengenai kesesuaian antara kualitas layanan yang diberikan dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Dinamika penyelenggaraan pendidikan tinggi menuntut institusi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Perkembangan teknologi, digitalisasi administrasi, tuntutan tata kelola berbasis data, serta meningkatnya kebutuhan akan layanan yang cepat dan mudah diakses mendorong perguruan tinggi untuk melakukan evaluasi secara berkala. Evaluasi tersebut diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan akademik dan nonakademik tetap efektif, akuntabel, dan mampu merespons perubahan kebutuhan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, pengguna lulusan, dan mitra. Dalam konteks nasional, penyelenggaraan penjaminan mutu pendidikan tinggi mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, yang mengatur standar nasional pendidikan tinggi, standar pendidikan tinggi yang ditetapkan oleh perguruan tinggi, sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi, lembaga akreditasi, serta pengelolaan data pendidikan tinggi.

Penjaminan mutu pendidikan tinggi menempatkan evaluasi sebagai bagian penting dalam memastikan ketercapaian standar dan peningkatan mutu secara berkelanjutan. Dalam konteks Universitas Muslim Indonesia, penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal diarahkan pada proses penetapan, pemenuhan, pengendalian, dan pengembangan standar mutu secara berkelanjutan. Evaluasi kepuasan stakeholder menjadi salah satu instrumen yang dapat memberikan umpan balik langsung mengenai kualitas layanan yang diterima. Informasi tersebut penting karena dapat digunakan sebagai dasar untuk menilai efektivitas layanan, mengidentifikasi permasalahan, menetapkan prioritas perbaikan, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

Kebutuhan tersebut memiliki relevansi khusus bagi Program Studi Ilmu Kelautan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Muslim Indonesia. Sebagai bagian dari FPIK UMI, Program Studi Ilmu Kelautan menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dalam bidang ilmu kelautan. Penyelenggaraan pendidikan pada bidang ini memiliki karakteristik layanan yang beragam karena proses pembelajaran tidak terbatas pada kegiatan perkuliahan, tetapi juga mencakup praktikum, kegiatan laboratorium, pembelajaran

lapangan, penelitian, tugas akhir, kegiatan kemahasiswaan, serta interaksi dengan berbagai pihak eksternal. Kondisi tersebut membutuhkan sistem pelayanan yang mampu mendukung seluruh proses akademik dan nonakademik secara efektif.

Kompleksitas layanan tersebut menyebabkan evaluasi mutu perlu dilakukan melalui perspektif berbagai kelompok stakeholder. Mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan dapat memberikan informasi mengenai pengalaman mereka dalam memperoleh layanan akademik dan pendukung pembelajaran. Dosen dan tenaga kependidikan dapat memberikan penilaian terhadap dukungan layanan internal dan tata kelola Program Studi. Lulusan dapat memberikan umpan balik berdasarkan pengalaman selama mengikuti proses pendidikan, sedangkan pengguna lulusan dapat memberikan perspektif mengenai relevansi hasil pendidikan dengan kebutuhan dunia kerja. Sementara itu, mitra dapat memberikan penilaian mengenai kualitas komunikasi, koordinasi, dan pelaksanaan kerja sama dengan Program Studi. Pelibatan berbagai kelompok tersebut memungkinkan evaluasi pelayanan dilakukan secara lebih komprehensif.

Pelaksanaan survei kepuasan juga mendukung arah pengembangan FPIK UMI yang menekankan peningkatan mutu pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, penguatan jejaring kerja sama, serta pengembangan tata kelola fakultas. Evaluasi berbasis persepsi stakeholder diperlukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan layanan dan pengembangan Program Studi tetap sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mendukung pencapaian tujuan institusi. Pada tingkat Program Studi, evaluasi mutu telah menjadi bagian dari pengelolaan akademik, antara lain melalui pelaksanaan Ujian Penjaminan Kualitas sebagai salah satu upaya untuk menjaga dan meningkatkan mutu akademik mahasiswa.

Survei kepuasan stakeholder memiliki fungsi strategis karena evaluasi internal belum sepenuhnya dapat menggambarkan pengalaman pengguna layanan. Persepsi stakeholder memberikan informasi langsung mengenai kualitas pelayanan yang mereka terima. Data tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan, mengetahui aspek pelayanan yang telah memenuhi harapan, mengidentifikasi ruang perbaikan, serta menetapkan prioritas peningkatan mutu berdasarkan bukti empiris. Dengan demikian, survei tidak hanya menghasilkan informasi kuantitatif mengenai tingkat kepuasan, tetapi juga menyediakan dasar evaluasi bagi pengembangan layanan Program Studi.

Survei kepuasan stakeholder juga menjadi penting dalam memperkuat penerapan siklus penjaminan mutu, khususnya pada tahap evaluasi dan peningkatan. Data hasil survei dapat digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan pelayanan, menentukan area yang memerlukan perhatian, menyusun rencana tindak lanjut, serta melakukan monitoring terhadap efektivitas perbaikan. Pendekatan tersebut memungkinkan Program Studi mengembangkan pelayanan berdasarkan kebutuhan nyata stakeholder, bukan semata-mata berdasarkan penilaian internal pengelola.

Dengan demikian, Survei Kepuasan Stakeholder Internal dan Eksternal terhadap Pelayanan Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI merupakan instrumen penting dalam memperoleh bukti empiris mengenai kualitas layanan. Hasil survei menjadi dasar bagi Program Studi untuk mempertahankan capaian pelayanan yang telah baik, meningkatkan kualitas aspek yang masih memiliki ruang perbaikan, memperkuat keterlibatan stakeholder, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Pelaksanaan survei secara periodik diharapkan dapat memperkuat budaya mutu dan memastikan peningkatan kualitas pelayanan Program Studi berlangsung secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan**Keterbatasan Survei**

Meskipun survei telah melibatkan stakeholder internal dan eksternal, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasil. Pertama, jumlah responden antar kelompok stakeholder belum seragam. Kelompok mahasiswa memiliki 67 responden, sedangkan mitra hanya 9 responden. Kondisi ini menyebabkan tingkat representasi setiap kelompok berbeda dan hasil antar kelompok tidak dapat dibandingkan secara langsung tanpa mempertimbangkan karakteristik populasi masing-masing.

Kedua, tingkat keterwakilan lulusan dan pengguna lulusan masih relatif lebih rendah dibandingkan stakeholder internal. Keterwakilan lulusan tercatat 56,25%, sedangkan pengguna lulusan 55,56%. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan mekanisme pelacakan dan keterlibatan stakeholder eksternal pada survei berikutnya.

Ketiga, data yang tersedia dalam rekapitulasi belum memberikan informasi rinci mengenai distribusi jawaban pada setiap indikator pelayanan. Data yang tersedia terutama menunjukkan jumlah jawaban pada kategori Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang. Oleh karena itu, hasil rekapitulasi dapat digunakan untuk menggambarkan kondisi umum kepuasan, tetapi belum cukup untuk menentukan secara spesifik indikator pelayanan tertentu yang menjadi kekuatan atau prioritas perbaikan.

Keempat, hasil survei merupakan persepsi stakeholder pada periode pengukuran tertentu. Persepsi tersebut dapat dipengaruhi oleh pengalaman responden, intensitas interaksi dengan layanan, jenis layanan yang diterima, serta karakteristik masing-masing kelompok stakeholder. Karena itu, survei perlu dilakukan secara periodik agar Program Studi dapat mengidentifikasi perubahan tingkat kepuasan dan mengevaluasi efektivitas tindak lanjut dari periode sebelumnya.

Keterbatasan tersebut tidak mengurangi nilai survei sebagai instrumen evaluasi. Sebaliknya, keterbatasan menjadi dasar untuk meningkatkan desain survei berikutnya melalui peningkatan jumlah dan keterwakilan responden, penyempurnaan indikator, penguatan dokumentasi tindak lanjut, serta analisis yang lebih rinci pada setiap aspek layanan.

Berdasarkan konteks tersebut, Survei Pelayanan Kepuasan Stakeholder Internal dan Eksternal Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI dilaksanakan sebagai instrumen evaluasi berbasis bukti untuk mengetahui persepsi stakeholder terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil survei diharapkan menjadi dasar dalam mempertahankan capaian layanan yang telah baik,

mengidentifikasi area yang membutuhkan peningkatan, menyusun rencana tindak lanjut, serta mendukung penerapan siklus penjaminan mutu secara berkelanjutan.

B. Dasar Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Pelayanan Kepuasan Stakeholder Internal dan Eksternal Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI didasarkan pada:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi sebagai landasan penyelenggaraan pendidikan tinggi dan penjaminan mutu pendidikan tinggi.
2. Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Muslim Indonesia yang menempatkan penetapan, pemenuhan, pengendalian, dan pengembangan standar sebagai bagian dari proses peningkatan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan.
3. Kebijakan dan mekanisme penjaminan mutu Universitas Muslim Indonesia melalui Lembaga Penjaminan Mutu yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan dan pengembangan SPMI serta mendukung proses evaluasi dan akreditasi program studi.
4. Visi dan misi Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Muslim Indonesia yang menekankan penguatan mutu pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, jejaring kerja sama stakeholder, serta pengembangan tata kelola fakultas.
5. Kebijakan dan program penjaminan mutu akademik Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI, termasuk pelaksanaan evaluasi dan Ujian Penjaminan Kualitas sebagai bagian dari upaya menjaga dan meningkatkan mutu akademik.
6. Dokumen dan instrumen survei kepuasan stakeholder Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI yang melibatkan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra, lulusan, dan pengguna lulusan sebagai responden.

C. Tujuan

Survei Pelayanan Kepuasan Stakeholder Internal dan Eksternal Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan stakeholder internal dan eksternal terhadap pelayanan yang diberikan oleh Program Studi Ilmu Kelautan.
2. Mengidentifikasi persepsi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra, lulusan, dan pengguna lulusan terhadap kualitas pelayanan Program Studi.
3. Menilai ketercapaian mutu pelayanan berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna layanan.
4. Mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah memenuhi atau melampaui harapan stakeholder.
5. Mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan peningkatan.
6. Menyediakan data empiris sebagai dasar pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan peningkatan mutu Program Studi.

D. Sasaran

Sasaran Survei Pelayanan Kepuasan Stakeholder Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI meliputi stakeholder internal dan eksternal yang berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan penyelenggaraan layanan Program Studi.

1. Stakeholder Internal

Stakeholder internal meliputi:

a. **Mahasiswa**, sebagai pengguna utama layanan pendidikan dan akademik Program Studi.
b. **Dosen**, sebagai pelaksana pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, pembimbingan, dan layanan akademik.
c. **Tenaga kependidikan**, sebagai pendukung penyelenggaraan layanan administrasi dan operasional Program Studi.

2. Stakeholder Eksternal

Stakeholder eksternal meliputi:

a. **Lulusan/alumni**, sebagai pihak yang memiliki pengalaman langsung terhadap proses pendidikan yang telah diselenggarakan Program Studi.
b. **Pengguna lulusan**, sebagai pihak yang menilai kompetensi, kinerja, profesionalisme, dan relevansi lulusan dalam lingkungan kerja.
c. **Mitra**, sebagai pihak yang berinteraksi dengan Program Studi dalam pelaksanaan kerja sama pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, maupun kegiatan pengembangan lainnya.

Berdasarkan data survei yang tersedia, responden terdiri atas 67 mahasiswa, 23 dosen, 21 tenaga kependidikan, 9 mitra, 27 lulusan, dan 15 pengguna lulusan.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Pelayanan Kepuasan Stakeholder Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI mencakup penilaian stakeholder terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pengelolaan Program Studi.

Ruang lingkup survei meliputi:

1. **Pelayanan akademik**, termasuk kemudahan memperoleh informasi akademik, proses pembelajaran, administrasi akademik, dan layanan terkait kegiatan akademik.
2. **Pelayanan administrasi**, mencakup ketepatan, kejelasan, kemudahan, kecepatan, dan responsivitas pelayanan administrasi.

3. **Pelayanan pembimbingan**, termasuk layanan pembimbingan akademik, tugas akhir, dan aktivitas akademik lainnya.
4. **Pelayanan pembelajaran dan praktikum**, termasuk dukungan terhadap kegiatan perkuliahan, praktikum, laboratorium, dan kegiatan lapangan.
5. **Pelayanan kemahasiswaan**, termasuk dukungan terhadap kegiatan mahasiswa dan akses terhadap informasi serta layanan pendukung.
6. **Pelayanan sarana dan prasarana**, mencakup ketersediaan, kelayakan, aksesibilitas, dan dukungan fasilitas terhadap proses pembelajaran.
7. **Pelayanan komunikasi dan informasi**, mencakup kejelasan informasi, kemudahan akses informasi, serta ketepatan penyampaian informasi kepada stakeholder.
8. **Responsivitas layanan**, mencakup kecepatan Program Studi dalam menerima, merespons, dan menindaklanjuti kebutuhan atau permasalahan stakeholder.
9. **Pelayanan kepada alumni dan pengguna lulusan**, terutama terkait relevansi proses pendidikan, kompetensi lulusan, dan hubungan Program Studi dengan alumni serta dunia kerja.
10. **Pelayanan kerja sama dan kemitraan**, mencakup komunikasi, koordinasi, pelaksanaan kegiatan, dan pemenuhan komitmen kerja sama dengan mitra.
11. **Kepuasan secara umum**, yaitu persepsi keseluruhan stakeholder terhadap kualitas pelayanan Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI.

Ruang lingkup tersebut diarahkan untuk menghasilkan informasi yang dapat digunakan dalam siklus **evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu**. Hasil survei tidak hanya digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan stakeholder, tetapi juga menjadi dasar penyusunan tindak lanjut yang terukur sehingga setiap temuan dapat dihubungkan dengan program perbaikan pelayanan Program Studi.

Dengan demikian, pelaksanaan survei diharapkan mampu memperkuat budaya mutu pada Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI. Data kepuasan stakeholder menjadi bagian dari bukti empiris dalam menilai efektivitas layanan, menentukan prioritas perbaikan, serta memastikan bahwa pengembangan Program Studi tetap sesuai dengan kebutuhan stakeholder dan arah kebijakan penjaminan mutu Universitas Muslim Indonesia.

METODOLOGI SURVEI

1. Populasi dan Responden

Populasi dalam Survei Pelayanan Kepuasan Stakeholder Program Studi Ilmu Kelautan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Muslim Indonesia mencakup seluruh pihak yang memiliki hubungan langsung dengan penyelenggaraan dan penerimaan layanan Program Studi. Populasi tersebut dibedakan menjadi stakeholder internal dan stakeholder eksternal.

Stakeholder internal terdiri atas mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Mahasiswa merupakan pengguna utama layanan pendidikan Program Studi. Dosen merupakan pelaksana utama kegiatan akademik, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta pembimbingan mahasiswa. Tenaga kependidikan merupakan unsur pendukung yang berperan dalam penyelenggaraan layanan administrasi dan operasional Program Studi.

Stakeholder eksternal terdiri atas mitra, lulusan, dan pengguna lulusan. Mitra merupakan pihak yang memiliki hubungan kerja sama dengan Program Studi dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, maupun kegiatan pengembangan lainnya. Lulusan merupakan pihak yang telah menyelesaikan proses pendidikan dan memiliki pengalaman langsung terhadap layanan Program Studi. Pengguna lulusan merupakan pihak yang memanfaatkan atau mempekerjakan lulusan sehingga dapat memberikan penilaian terhadap kualitas dan relevansi lulusan.

Berdasarkan rekapitulasi data survei, jumlah responden yang terlibat terdiri atas 67 mahasiswa, 23 dosen, 21 tenaga kependidikan, 9 mitra, 27 lulusan, dan 15 pengguna lulusan. Dengan demikian, survei melibatkan enam kelompok stakeholder dengan karakteristik dan tingkat keterwakilan yang berbeda.

Tingkat keterwakilan responden pada periode survei tercatat sebesar 77,91% untuk mahasiswa, 100% untuk dosen, 100% untuk tenaga kependidikan, 75% untuk mitra, 56,25% untuk lulusan, dan 55,56% untuk pengguna lulusan. Data tersebut menunjukkan bahwa keterwakilan stakeholder internal relatif lebih tinggi dibandingkan sebagian stakeholder eksternal, terutama lulusan dan pengguna lulusan.

Perbedaan tingkat keterwakilan tersebut menjadi pertimbangan dalam interpretasi hasil. Nilai kepuasan masing-masing kelompok digunakan untuk menggambarkan persepsi kelompok stakeholder yang bersangkutan dan tidak semata-mata digunakan untuk melakukan perbandingan berdasarkan jumlah responden. Pendekatan tersebut diperlukan agar hasil survei tetap proporsional terhadap karakteristik masing-masing kelompok stakeholder.

2. Instrumen Survei

Instrumen survei digunakan untuk memperoleh data mengenai persepsi stakeholder terhadap kualitas pelayanan Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI. Instrumen diarahkan untuk menangkap pengalaman dan penilaian stakeholder terhadap pelayanan yang diterima maupun yang berhubungan dengan penyelenggaraan Program Studi.

Berdasarkan dokumen rekapitulasi survei, instrumen digunakan pada enam kelompok stakeholder, yaitu:

1. Mahasiswa;
2. Dosen;
3. Tenaga kependidikan;
4. Mitra;
5. Lulusan; dan
6. Pengguna lulusan.

Setiap responden memberikan penilaian terhadap layanan menggunakan empat kategori jawaban, yaitu **Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup (C), dan Kurang (K/KB)**. Kategori tersebut digunakan sebagai dasar untuk mengukur persepsi stakeholder terhadap kualitas pelayanan Program Studi.

Instrumen survei pada prinsipnya diarahkan untuk menghasilkan informasi mengenai tingkat kepuasan stakeholder terhadap pelayanan Program Studi. Informasi tersebut selanjutnya digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, mengidentifikasi kondisi yang perlu dipertahankan, serta menemukan aspek yang membutuhkan perbaikan.

Dalam pengembangan survei berikutnya, instrumen dapat disempurnakan dengan mengelompokkan butir pertanyaan berdasarkan jenis layanan, seperti layanan akademik, administrasi, pembimbingan, pembelajaran dan praktikum, sarana dan prasarana, komunikasi dan informasi, kemahasiswaan, layanan alumni dan pengguna lulusan, serta layanan kemitraan. Pengelompokan tersebut akan memudahkan Program Studi dalam mengidentifikasi sumber kekuatan dan area prioritas peningkatan mutu.

3. Skala Pengukuran

Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan skala ordinal empat tingkat. Skala tersebut mengikuti kategori yang tercantum dalam instrumen survei, yaitu:

Tabel 1. Skala Pengukuran

Skor	Kategori	Interpretasi
4	Sangat Baik (SB)	Stakeholder memberikan penilaian sangat baik terhadap layanan
3	Baik (B)	Stakeholder memberikan penilaian baik terhadap layanan
2	Cukup (C)	Stakeholder menilai layanan cukup memenuhi kebutuhan
1	Kurang (K/KB)	Stakeholder menilai layanan masih kurang memenuhi kebutuhan

Dengan menggunakan skala tersebut, semakin tinggi skor yang diperoleh menunjukkan semakin baik persepsi stakeholder terhadap pelayanan Program Studi.

Rumus yang paling sederhana:

$$IKP = \frac{\sum X}{NX4} \; X \; 100\%$$

Keterangan:

- **ΣX** = Total seluruh skor jawaban responden
- **N** = Jumlah seluruh jawaban/responden × jumlah indikator
- **4** = Skor maksimum Likert
- **IKP** = Indeks kepuasan dalam persen

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen survei kepuasan yang ditujukan kepada stakeholder internal dan eksternal Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI.

Responden memberikan penilaian terhadap pelayanan berdasarkan pengalaman dan persepsi mereka. Data yang terkumpul kemudian direkapitulasi berdasarkan kelompok stakeholder dan kategori penilaian.

Tahapan pengumpulan data meliputi:

1. Menetapkan kelompok stakeholder yang menjadi sasaran survei.
2. Menentukan responden dari masing-masing kelompok stakeholder.
3. Menyampaikan instrumen survei kepada responden.
4. Memberikan kesempatan kepada responden untuk memberikan penilaian secara objektif berdasarkan pengalaman terhadap layanan Program Studi.
5. Mengumpulkan hasil pengisian instrumen.
6. Melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan data.
7. Mengelompokkan jawaban berdasarkan kategori Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang.
8. Merekapitulasi jumlah responden dan tingkat keterwakilan.
9. Mengolah data untuk memperoleh tingkat kepuasan masing-masing kelompok stakeholder dan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Rekapitulasi hasil survei menunjukkan bahwa seluruh enam kelompok stakeholder memberikan respons terhadap layanan. Pada data yang tersedia, tidak terdapat jawaban berkategori Kurang. Kelompok lulusan memberikan satu jawaban berkategori Cukup, sedangkan kelompok stakeholder lainnya pada rekapitulasi yang tersedia hanya menunjukkan jawaban Sangat Baik dan Baik. Data hasil survei selanjutnya menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi untuk menentukan aspek layanan yang perlu dipertahankan dan aspek yang perlu ditingkatkan.

5. Teknik Analisis

Analisis data dilakukan secara kuantitatif deskriptif. Analisis ini digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan stakeholder berdasarkan kelompok responden dan kategori penilaian.

Tahapan analisis meliputi:

a. Analisis Keterwakilan Responden

Analisis keterwakilan digunakan untuk mengetahui proporsi responden terhadap populasi atau jumlah sasaran pada masing-masing kelompok stakeholder. Hasilnya disajikan dalam bentuk jumlah dan persentase keterwakilan.

Tabel 1. Sebaran Responden

No	Stakeholder	Jumlah Responden		
		TS-2	TS-1	TS
1	Mahasiswa	25	33	21
2	Dosen	23	23	23
3	Tenaga Kependidikan	21	21	21
4	Mitra	10	9	9
5	Lulusan (*)	31	26	8
6	Pengguna Lulusan (*)	5	15	15

b. Analisis Distribusi Jawaban

Analisis distribusi digunakan untuk mengetahui jumlah jawaban pada setiap kategori, yaitu:

- Sangat Baik;
- Baik;
- Cukup; dan
- Kurang.

Distribusi tersebut memberikan gambaran mengenai kecenderungan persepsi stakeholder terhadap kualitas pelayanan.

c. Analisis Indeks Kepuasan

Indeks kepuasan dihitung dengan memberikan bobot 4 untuk Sangat Baik, 3 untuk Baik, 2 untuk Cukup, dan 1 untuk Kurang. Nilai rata-rata kemudian digunakan untuk menentukan kategori tingkat kepuasan.

d. Analisis Persentase Kepuasan

Analisis persentase digunakan untuk mengetahui proporsi jawaban yang termasuk kategori Baik dan Sangat Baik. Persentase ini digunakan sebagai salah satu indikator capaian kualitas pelayanan.

e. Analisis Per Kelompok Stakeholder

Hasil survei dianalisis secara terpisah untuk mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra, lulusan, dan pengguna lulusan. Analisis terpisah diperlukan karena masing-masing kelompok memiliki pengalaman, kebutuhan, dan hubungan yang berbeda dengan Program Studi.

f. Analisis Keseluruhan

Setelah analisis masing-masing kelompok selesai, hasilnya disintesis untuk memperoleh gambaran umum tingkat kepuasan stakeholder terhadap pelayanan Program Studi Ilmu Kelautan.

Analisis keseluruhan tidak hanya berorientasi pada pencapaian nilai rata-rata, tetapi juga mempertimbangkan keterwakilan responden, distribusi kategori jawaban, serta keberadaan jawaban yang menunjukkan kebutuhan perbaikan.

g. Analisis untuk Tindak Lanjut Mutu

Hasil analisis digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu:

1. Dipertahankan karena telah menunjukkan kinerja baik;
2. Ditingkatkan untuk mencapai kualitas layanan yang lebih optimal;
3. Diperbaiki berdasarkan penilaian stakeholder; dan
4. Dipantau melalui survei pada periode berikutnya.

Dengan demikian, hasil analisis survei ditempatkan sebagai bagian dari proses evaluasi dan peningkatan mutu, bukan hanya sebagai hasil pengukuran kepuasan.

6. Kriteria Tingkat Kepuasan

Kriteria tingkat kepuasan ditetapkan berdasarkan rentang skor pada skala 1 sampai 4. Rentang interval diperoleh dengan membagi selisih nilai maksimum dan minimum menjadi empat kategori:

Rentang Indeks	Kategori	Interpretasi
3,26–4,00	Sangat Baik	Pelayanan telah memenuhi atau melampaui harapan stakeholder
2,51–3,25	Baik	Pelayanan telah memenuhi kebutuhan stakeholder dengan baik
1,76–2,50	Cukup	Pelayanan masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek
1,00–1,75	Kurang	Pelayanan memerlukan perbaikan yang lebih mendasar

Kriteria tersebut digunakan untuk memberikan interpretasi terhadap nilai indeks kepuasan yang diperoleh dari masing-masing kelompok stakeholder.

Selain indeks rata-rata, persentase jawaban **Baik dan Sangat Baik** digunakan sebagai indikator pendukung untuk melihat proporsi stakeholder yang memberikan penilaian positif. Penggunaan kedua ukuran tersebut memungkinkan Program Studi memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi pelayanan.

Hasil pengukuran selanjutnya digunakan sebagai dasar penyusunan rekomendasi dan rencana tindak lanjut. Aspek yang memperoleh nilai tinggi dipertahankan dan dikembangkan, sedangkan aspek yang memperoleh nilai relatif rendah menjadi prioritas evaluasi dan peningkatan. Proses tersebut diharapkan membentuk siklus perbaikan mutu yang berkelanjutan pada Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Survei Pelayanan Kepuasan Stakeholder Program Studi Ilmu Kelautan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Muslim Indonesia melibatkan stakeholder internal dan eksternal. Stakeholder internal terdiri atas mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Stakeholder eksternal terdiri atas mitra, lulusan, dan pengguna lulusan.

Pada tahun berjalan (TS), jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap pelayanan Program Studi mencapai **162 responden**. Jumlah tersebut terdiri atas 67 mahasiswa, 23 dosen, 21 tenaga kependidikan, 9 mitra, 27 lulusan, dan 15 pengguna lulusan.

Tabel 3.1. Karakteristik Responden Survei pada TS

No.	Kelompok Stakeholder	Jumlah Responden TS	Persentase terhadap Total Responden TS
1	Mahasiswa	67	41,36%
2	Dosen	23	14,20%
3	Tenaga Kependidikan	21	12,96%
4	Mitra	9	5,56%
5	Lulusan	27	16,67%
6	Pengguna Lulusan	15	9,26%
Total		**162**	**100,00%**

Sumber: Hasil Survei Pelayanan Kepuasan Stakeholder Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI.

Mahasiswa menjadi kelompok responden terbesar dengan 67 responden atau 41,36% dari seluruh responden TS. Posisi berikutnya ditempati lulusan sebanyak 27 responden, dosen sebanyak 23 responden, tenaga kependidikan sebanyak 21 responden, pengguna lulusan sebanyak 15 responden, dan mitra sebanyak 9 responden.

Komposisi tersebut mencerminkan bahwa survei telah mencakup perspektif pengguna utama layanan pendidikan sekaligus perspektif pihak internal dan eksternal. Keterlibatan enam kelompok stakeholder menjadi penting karena kualitas pelayanan Program Studi tidak hanya berkaitan dengan pengalaman mahasiswa, tetapi juga dengan dukungan sivitas akademika, pengalaman lulusan, kebutuhan pengguna lulusan, serta hubungan kerja sama dengan mitra.

Secara temporal, jumlah responden menunjukkan peningkatan. Total responden pada TS-2 tercatat **99 orang**, meningkat menjadi **116 orang pada TS-1**, kemudian meningkat menjadi **162 orang pada TS**. Dengan demikian, jumlah responden meningkat sebesar 17,17% dari TS-2 ke TS-1 dan 39,66% dari TS-1 ke TS. Data tersebut menunjukkan peningkatan partisipasi stakeholder dalam evaluasi pelayanan Program Studi.

2. Tingkat Keterwakilan Responden

Tingkat keterwakilan menunjukkan proporsi stakeholder yang berpartisipasi dalam survei dibandingkan dengan jumlah stakeholder yang menjadi sasaran survei. Berdasarkan data yang tersedia, keterwakilan responden pada TS berbeda antar kelompok stakeholder.

Tabel 3.2. Tingkat Keterwakilan Responden

No.	Stakeholder	TS-2	TS-1	TS	Keterangan TS
1	Mahasiswa	20,75%	18,75%	77,91%	Tinggi
2	Dosen	100,00%	100,00%	100,00%	Sangat tinggi
3	Tenaga Kependidikan	100,00%	100,00%	100,00%	Sangat tinggi
4	Mitra	75,00%	75,00%	75,00%	Tinggi
5	Lulusan	57,14%	58,70%	56,25%	Perlu ditingkatkan
6	Pengguna Lulusan	62,50%	55,56%	55,56%	Perlu ditingkatkan

Sumber: Hasil Survei Pelayanan Kepuasan Stakeholder Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI.

Pada TS, dosen dan tenaga kependidikan memiliki keterwakilan tertinggi, masing-masing sebesar 100%. Kondisi ini menunjukkan bahwa seluruh kelompok sasaran internal tersebut telah berpartisipasi dalam survei.

Mahasiswa memiliki keterwakilan sebesar 77,91%. Angka tersebut menunjukkan tingkat partisipasi yang cukup kuat dari pengguna utama layanan Program Studi. Mitra memiliki keterwakilan sebesar 75%, yang juga menunjukkan partisipasi yang relatif baik.

Keterwakilan lulusan sebesar 56,25% dan pengguna lulusan sebesar 55,56%. Kedua kelompok tersebut memiliki persentase lebih rendah dibandingkan kelompok stakeholder lainnya. Kondisi ini menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pengembangan survei berikutnya, terutama melalui penguatan komunikasi dengan alumni dan pengguna lulusan.

Secara umum, data menunjukkan bahwa survei telah mampu menjangkau seluruh kelompok stakeholder yang ditetapkan. Namun, peningkatan keterwakilan stakeholder eksternal tetap diperlukan agar informasi yang diperoleh semakin representatif.

3. Kepuasan Mahasiswa

Mahasiswa merupakan pengguna utama layanan Program Studi Ilmu Kelautan. Pada TS terdapat **67 mahasiswa** yang memberikan penilaian terhadap layanan. Dari seluruh jawaban layanan yang tercatat, terdapat **72 jawaban Sangat Baik** dan **49 jawaban Baik**. Tidak terdapat jawaban Cukup maupun Kurang.

Tabel 3.3. Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa

Kategori	Skor	Jumlah Jawaban	Persentase
Sangat Baik	4	72	59,50%
Baik	3	49	40,50%
Cukup	2	0	0,00%

Kategori	Skor	Jumlah Jawaban	Persentase
Kurang	1	0	0,00%
Total		**121**	**100,00%**

Indeks kepuasan mahasiswa dihitung sebagai berikut:

Nilai tersebut berada pada kategori **Sangat Baik** berdasarkan kriteria pengukuran yang telah ditetapkan pada metodologi.

Sebanyak 100% jawaban mahasiswa berada pada kategori Baik dan Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa memberikan persepsi positif terhadap pelayanan Program Studi.

Meskipun demikian, nilai indeks mahasiswa sebesar 3,595 masih berada di bawah indeks beberapa kelompok stakeholder lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ruang peningkatan kualitas layanan dari perspektif pengguna utama layanan pendidikan. Karena data yang tersedia tidak memuat distribusi jawaban untuk setiap indikator pelayanan, area spesifik yang perlu diperbaiki belum dapat ditentukan dari rekapitulasi ini.

4. Kepuasan Dosen

Pada TS, terdapat **23 dosen** yang memberikan penilaian. Keterwakilan dosen mencapai 100%. Rekapitulasi menunjukkan 51 jawaban Sangat Baik dan 18 jawaban Baik. Tidak terdapat jawaban Cukup maupun Kurang.

Tabel 3.4. Hasil Penilaian Kepuasan Dosen

Kategori	Skor	Jumlah Jawaban	Persentase
Sangat Baik	4	51	73,91%
Baik	3	18	26,09%
Cukup	2	0	0,00%
Kurang	1	0	0,00%
Total		**69**	**100,00%**

Indeks kepuasan dosen adalah:

Nilai tersebut termasuk kategori **Sangat Baik**.

Proporsi jawaban Sangat Baik mencapai 73,91%, sedangkan 26,09% berada pada kategori Baik. Tidak terdapat jawaban pada kategori Cukup dan Kurang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dosen memberikan penilaian positif terhadap pelayanan Program Studi.

Tingkat keterwakilan sebesar 100% juga memperkuat kelengkapan perspektif dosen dalam evaluasi pelayanan. Namun, evaluasi tetap perlu dilakukan secara periodik untuk memastikan kualitas pelayanan yang dinilai baik dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

5. Kepuasan Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan merupakan stakeholder internal yang mendukung pelaksanaan administrasi dan operasional Program Studi. Pada TS terdapat **21 tenaga kependidikan** yang menjadi responden dengan keterwakilan sebesar 100%.

Tabel 3.5. Hasil Penilaian Kepuasan Tenaga Kependidikan

Kategori	Skor	Jumlah Jawaban	Persentase
Sangat Baik	4	47	74,60%
Baik	3	16	25,40%
Cukup	2	0	0,00%
Kurang	1	0	0,00%
Total		**63**	**100,00%**

Indeks kepuasan tenaga kependidikan adalah:

Nilai indeks sebesar **3,746** merupakan nilai tertinggi di antara seluruh kelompok stakeholder.

Sebanyak 74,60% jawaban berada pada kategori Sangat Baik dan 25,40% pada kategori Baik. Tidak terdapat jawaban Cukup maupun Kurang. Hasil ini menunjukkan persepsi yang sangat positif terhadap pelayanan Program Studi dari perspektif tenaga kependidikan.

Tingkat keterwakilan 100% juga menunjukkan bahwa hasil tersebut mencakup seluruh responden yang menjadi sasaran pada kelompok tenaga kependidikan dalam data survei.

6. Kepuasan Mitra

Mitra merupakan stakeholder eksternal yang berhubungan dengan Program Studi melalui kegiatan kerja sama. Pada TS terdapat **9 mitra** yang memberikan penilaian dengan tingkat keterwakilan sebesar 75%.

Tabel 3.6. Hasil Penilaian Kepuasan Mitra

Kategori	Skor	Jumlah Jawaban	Persentase
Sangat Baik	4	18	66,67%
Baik	3	9	33,33%
Cukup	2	0	0,00%
Kurang	1	0	0,00%
Total		**27**	**100,00%**

Indeks kepuasan mitra:

Indeks tersebut berada pada kategori **Sangat Baik**.

Sebanyak 66,67% jawaban mitra berada pada kategori Sangat Baik dan 33,33% berada pada kategori Baik. Tidak terdapat jawaban Cukup maupun Kurang.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mitra memberikan persepsi positif terhadap pelayanan Program Studi. Keterwakilan sebesar 75% juga menunjukkan bahwa sebagian besar kelompok mitra yang menjadi sasaran telah berpartisipasi. Program Studi tetap perlu meningkatkan keterlibatan mitra agar cakupan evaluasi eksternal semakin luas.

7. Kepuasan Lulusan

Lulusan memberikan perspektif penting karena mereka memiliki pengalaman langsung selama mengikuti pendidikan dan dapat menilai pelayanan Program Studi setelah menyelesaikan studi.

Pada TS terdapat **27 lulusan** yang memberikan respons dengan tingkat keterwakilan sebesar **56,25%**. Rekapitulasi menunjukkan 43 jawaban Sangat Baik, 18 jawaban Baik, dan 1 jawaban Cukup. Tidak terdapat jawaban Kurang.

Tabel 3.7. Hasil Penilaian Kepuasan Lulusan

Kategori	Skor	Jumlah Jawaban	Persentase
Sangat Baik	**4**	**43**	**69,35%**
Baik	**3**	**18**	**29,03%**
Cukup	**2**	**1**	**1,61%**
Kurang	**1**	**0**	**0,00%**
Total		**62**	**100,00%**

Indeks kepuasan lulusan:

Nilai tersebut termasuk kategori **Sangat Baik**.

Sebanyak 98,39% jawaban lulusan berada pada kategori Baik dan Sangat Baik. Terdapat satu jawaban pada kategori Cukup. Jawaban tersebut menjadi sinyal evaluatif bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari perspektif lulusan.

Selain itu, tingkat keterwakilan lulusan sebesar 56,25% menjadi perhatian karena lulusan merupakan sumber informasi penting dalam mengevaluasi relevansi dan kualitas layanan Program Studi setelah mahasiswa menyelesaikan pendidikan.

8. Kepuasan Pengguna Lulusan

Pengguna lulusan memberikan perspektif eksternal mengenai kualitas layanan Program Studi dari sisi pihak yang berhubungan dengan lulusan dalam lingkungan kerja.

Pada TS terdapat **15 pengguna lulusan** dengan tingkat keterwakilan sebesar **55,56%**. Hasil rekapitulasi menunjukkan 23 jawaban Sangat Baik dan 12 jawaban Baik. Tidak terdapat jawaban Cukup maupun Kurang.

Tabel 3.8. Hasil Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan

Kategori	Skor	Jumlah Jawaban	Persentase
Sangat Baik	4	23	65,71%
Baik	3	12	34,29%
Cukup	2	0	0,00%
Kurang	1	0	0,00%
Total		**35**	**100,00%**

Indeks kepuasan pengguna lulusan:

Nilai tersebut berada pada kategori **Sangat Baik**.

Sebanyak 100% jawaban pengguna lulusan berada pada kategori Baik dan Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan persepsi positif dari pengguna lulusan terhadap kualitas layanan yang terkait dengan Program Studi.

Namun, keterwakilan pengguna lulusan sebesar 55,56% masih perlu ditingkatkan. Perluasan partisipasi pengguna lulusan akan menghasilkan informasi eksternal yang lebih kuat untuk mengevaluasi relevansi layanan dan proses pendidikan terhadap kebutuhan dunia kerja.

9. Analisis Tingkat Kepuasan Keseluruhan

Analisis keseluruhan dilakukan dengan menggabungkan jumlah jawaban dari seluruh kelompok stakeholder. Berdasarkan data survei, terdapat **377 jawaban layanan** yang terdiri atas 254 jawaban Sangat Baik, 122 jawaban Baik, 1 jawaban Cukup, dan tidak terdapat jawaban Kurang.

Tabel 3.9. Tingkat Kepuasan Stakeholder Secara Keseluruhan

Kategori	Skor	Jumlah Jawaban	Persentase
Sangat Baik	4	254	67,37%
Baik	3	122	32,36%
Cukup	2	1	0,27%
Kurang	1	0	0,00%
Total		**377**	**100,00%**

Indeks kepuasan keseluruhan:

Dengan demikian, indeks kepuasan stakeholder secara keseluruhan mencapai **3,671 dari skala maksimum 4,00**. Berdasarkan kriteria yang digunakan, nilai tersebut termasuk kategori **Sangat Baik**.

Tabel 3.10. Perbandingan Indeks Kepuasan Antar-Stakeholder

Peringkat	Stakeholder	Indeks	Kategori	Baik + Sangat Baik
1	Tenaga Kependidikan	**3,746**	Sangat Baik	100%
2	Dosen	**3,739**	Sangat Baik	100%
3	Lulusan	**3,677**	Sangat Baik	98,39%
4	Mitra	**3,667**	Sangat Baik	100%
5	Pengguna Lulusan	**3,657**	Sangat Baik	100%
6	Mahasiswa	**3,595**	Sangat Baik	100%
	Keseluruhan	**3,671**	**Sangat Baik**	**99,73%**

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh kelompok stakeholder memperoleh indeks di atas 3,25. Dengan demikian, seluruh kelompok berada dalam kategori Sangat Baik.

Indeks tertinggi diperoleh tenaga kependidikan sebesar 3,746, sedangkan indeks terendah diperoleh mahasiswa sebesar 3,595. Selisih antara indeks tertinggi dan terendah sebesar **0,151**

poin. Selisih tersebut relatif kecil dalam skala 4,00 dan menunjukkan bahwa persepsi antar kelompok stakeholder berada pada rentang yang relatif berdekatan.

Secara agregat, **99,73% jawaban berada pada kategori Baik dan Sangat Baik**. Hanya 0,27% jawaban yang berada pada kategori Cukup dan tidak terdapat jawaban pada kategori Kurang. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pelayanan Program Studi memperoleh persepsi yang sangat positif dari stakeholder.

Namun, capaian tersebut perlu dipandang sebagai dasar untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu, bukan sebagai alasan untuk menghentikan evaluasi. Program Studi tetap perlu melakukan survei secara berkala agar perubahan kebutuhan dan persepsi stakeholder dapat teridentifikasi.

10. Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan digunakan untuk melihat jarak antara kondisi aktual dengan skor maksimum yang mungkin dicapai. Karena instrumen menggunakan skala maksimum 4,00, maka kesenjangan dihitung berdasarkan selisih antara 4,00 dan indeks kepuasan masing-masing stakeholder.

Tabel 3.11. Analisis Kesenjangan Tingkat Kepuasan

Stakeholder	Indeks Aktual	Skor Maksimum	Kesenjangan	Capaian terhadap Maksimum
Tenaga Kependidikan	3,746	4,000	**0,254**	93,65%
Dosen	3,739	4,000	**0,261**	93,48%
Lulusan	3,677	4,000	**0,323**	91,94%
Mitra	3,667	4,000	**0,333**	91,67%
Pengguna Lulusan	3,657	4,000	**0,343**	91,43%
Mahasiswa	3,595	4,000	**0,405**	89,88%
Keseluruhan	**3,671**	**4,000**	**0,329**	**91,78%**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kesenjangan keseluruhan terhadap skor maksimum sebesar **0,329 poin**, dengan capaian sebesar **91,78% dari skor maksimum**.

Kesenjangan terbesar terdapat pada kelompok mahasiswa, yaitu **0,405 poin**. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun mahasiswa memberikan penilaian Sangat Baik, kelompok mahasiswa tetap menjadi kelompok yang memiliki ruang peningkatan paling besar dibandingkan kelompok stakeholder lainnya. Kesenjangan berikutnya terdapat pada pengguna lulusan sebesar 0,343 dan mitra sebesar 0,333. Kondisi ini menunjukkan perlunya perhatian terhadap perspektif stakeholder eksternal, khususnya pengguna lulusan dan mitra.

Sebaliknya, kesenjangan terkecil terdapat pada tenaga kependidikan sebesar 0,254, diikuti dosen sebesar 0,261. Kedua kelompok tersebut memiliki indeks paling mendekati skor maksimum.

Tabel 3.12. Prioritas Peningkatan Berdasarkan Kesenjangan

Prioritas	Stakeholder	Kesenjangan	Arahan
1	Mahasiswa	**0,405**	Prioritas peningkatan
2	Pengguna Lulusan	**0,343**	Penguatan layanan eksternal
3	Mitra	**0,333**	Penguatan hubungan dan layanan kemitraan
4	Lulusan	**0,323**	Penguatan layanan alumni
5	Dosen	**0,261**	Mempertahankan dan meningkatkan mutu
6	Tenaga Kependidikan	**0,254**	Mempertahankan capaian

Analisis kesenjangan menunjukkan bahwa Program Studi perlu memberikan perhatian utama pada kelompok mahasiswa. Hal ini logis karena mahasiswa merupakan pengguna utama layanan Program Studi dan memiliki intensitas interaksi paling tinggi dengan layanan akademik, administrasi, pembelajaran, fasilitas, pembimbingan, serta kegiatan kemahasiswaan.

Perhatian berikutnya diarahkan kepada pengguna lulusan, mitra, dan lulusan. Ketiga kelompok tersebut memberikan perspektif eksternal yang penting bagi pengembangan Program Studi. Penguatan hubungan dengan alumni dan pengguna lulusan juga dapat membantu Program Studi memperoleh umpan balik mengenai relevansi layanan pendidikan dan kebutuhan dunia kerja.

Sementara itu, layanan yang berkaitan dengan dosen dan tenaga kependidikan perlu dipertahankan pada tingkat yang telah dicapai. Capaian yang tinggi tetap perlu dikendalikan melalui evaluasi periodik sehingga tidak mengalami penurunan pada periode berikutnya.

Grafik 3.1. Indeks Kepuasan Stakeholder



Sumber: Hasil pengolahan data survei Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI.

Pembahasan Umum

Hasil survei memperlihatkan bahwa pelayanan Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI memperoleh penilaian yang sangat positif dari seluruh kelompok stakeholder. Indeks kepuasan keseluruhan sebesar **3,671** menunjukkan capaian yang berada dalam kategori Sangat Baik.

Kondisi tersebut diperkuat oleh distribusi jawaban. Dari 377 jawaban layanan, sebanyak 254 jawaban atau 67,37% berada pada kategori Sangat Baik dan 122 jawaban atau 32,36% berada pada kategori Baik. Hanya satu jawaban atau 0,27% berada pada kategori Cukup, sedangkan kategori Kurang tidak memperoleh jawaban.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa secara umum stakeholder memiliki persepsi positif terhadap pelayanan Program Studi. Namun, hasil survei juga menunjukkan adanya variasi tingkat kepuasan antar kelompok. Mahasiswa memiliki indeks paling rendah, sedangkan tenaga kependidikan memiliki indeks paling tinggi.

Perbedaan tersebut menjadi informasi penting bagi pengelola Program Studi. Program Studi tidak cukup hanya mempertahankan nilai kepuasan agregat, tetapi perlu menggunakan hasil per kelompok stakeholder untuk menentukan prioritas perbaikan. Mahasiswa perlu menjadi perhatian utama karena memiliki kesenjangan terbesar terhadap skor maksimum. Sementara itu, lulusan, pengguna lulusan, dan mitra perlu terus dilibatkan untuk memperkuat perspektif eksternal dalam evaluasi mutu.

Perlu ditegaskan bahwa rekapitulasi yang tersedia belum memuat distribusi jawaban berdasarkan **butir atau indikator pelayanan**. Oleh karena itu, analisis ini belum dapat menentukan secara spesifik indikator layanan tertentu yang menjadi penyebab nilai kepuasan mahasiswa lebih rendah atau aspek tertentu yang menjadi keunggulan Program Studi. Penentuan prioritas perbaikan pada tingkat indikator memerlukan data kuesioner per butir.

Dengan demikian, hasil survei ini dapat menjadi dasar evaluasi awal bagi Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI. Hasil tersebut perlu ditindaklanjuti melalui identifikasi aspek layanan yang memiliki kesenjangan, penyusunan rencana perbaikan, penetapan penanggung jawab dan target waktu, serta pemantauan pada survei periode berikutnya. Pendekatan tersebut akan memperkuat penerapan siklus penjaminan mutu dan memastikan hasil survei memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan Program Studi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Pelayanan Kepuasan Stakeholder Internal dan Eksternal terhadap pelayanan Program Studi Ilmu Kelautan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Muslim Indonesia, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. **Survei telah melibatkan enam kelompok stakeholder**, yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra, lulusan, dan pengguna lulusan. Pada tahun survei berjalan (TS), jumlah responden mencapai **162 orang**, yang terdiri atas 67 mahasiswa, 23 dosen, 21 tenaga kependidikan, 9 mitra, 27 lulusan, dan 15 pengguna lulusan. Keterlibatan berbagai kelompok tersebut memberikan gambaran yang cukup komprehensif mengenai persepsi stakeholder terhadap pelayanan Program Studi.
2. **Tingkat keterwakilan responden pada TS menunjukkan hasil yang baik**, terutama pada stakeholder internal. Dosen dan tenaga kependidikan memiliki tingkat keterwakilan masing-masing **100%**, mahasiswa **77,91%**, dan mitra **75%**. Sementara itu, keterwakilan lulusan sebesar **56,25%** dan pengguna lulusan sebesar **55,56%**. Hasil ini menunjukkan bahwa keterlibatan stakeholder eksternal, khususnya lulusan dan pengguna lulusan, masih perlu ditingkatkan pada periode survei berikutnya.
3. **Tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori Sangat Baik** dengan indeks sebesar **3,595 dari skala maksimum 4,00**. Seluruh jawaban mahasiswa berada pada kategori Baik dan Sangat Baik. Meskipun demikian, mahasiswa memiliki indeks kepuasan terendah dibandingkan kelompok stakeholder lainnya sehingga menjadi kelompok yang perlu memperoleh perhatian lebih dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
4. **Tingkat kepuasan dosen berada pada kategori Sangat Baik** dengan indeks sebesar **3,739**. Sebanyak 73,91% jawaban berada pada kategori Sangat Baik dan 26,09% pada kategori Baik. Tidak terdapat jawaban pada kategori Cukup maupun Kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan Program Studi telah memperoleh persepsi positif dari dosen.
5. **Tingkat kepuasan tenaga kependidikan merupakan yang tertinggi**, dengan indeks sebesar **3,746**. Sebanyak 74,60% jawaban berada pada kategori Sangat Baik dan 25,40% pada kategori Baik. Tidak terdapat jawaban Cukup maupun Kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan Program Studi dari perspektif tenaga kependidikan telah berjalan dengan sangat baik dan perlu dipertahankan.

6. **Tingkat kepuasan mitra berada pada kategori Sangat Baik**, dengan indeks sebesar **3,667**. Sebanyak 66,67% jawaban berada pada kategori Sangat Baik dan 33,33% pada kategori Baik. Tidak terdapat jawaban Cukup maupun Kurang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan pelayanan dan interaksi Program Studi dengan mitra memperoleh persepsi positif.
7. **Tingkat kepuasan lulusan berada pada kategori Sangat Baik**, dengan indeks sebesar **3,677**. Sebanyak 69,35% jawaban berada pada kategori Sangat Baik, 29,03% Baik, dan 1,61% Cukup. Tidak terdapat jawaban Kurang. Meskipun capaian secara umum sangat baik, keberadaan satu jawaban pada kategori Cukup menjadi masukan yang perlu diperhatikan dalam evaluasi pelayanan berikutnya.
8. **Tingkat kepuasan pengguna lulusan berada pada kategori Sangat Baik**, dengan indeks sebesar **3,657**. Sebanyak 65,71% jawaban berada pada kategori Sangat Baik dan 34,29% pada kategori Baik. Tidak terdapat jawaban Cukup maupun Kurang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi pengguna lulusan terhadap pelayanan Program Studi secara umum sangat positif.
9. **Tingkat kepuasan stakeholder secara keseluruhan berada pada kategori Sangat Baik**, dengan indeks sebesar **3,671 dari skala maksimum 4,00**. Dari 377 jawaban layanan, sebanyak **254 jawaban atau 67,37%** berada pada kategori Sangat Baik, **122 jawaban atau 32,36%** berada pada kategori Baik, dan hanya **1 jawaban atau 0,27%** berada pada kategori Cukup. Tidak terdapat jawaban pada kategori Kurang. Dengan demikian, **99,73% jawaban berada pada kategori Baik dan Sangat Baik**.
10. **Analisis kesenjangan menunjukkan bahwa capaian kepuasan secara keseluruhan mencapai 91,78% dari skor maksimum**, dengan kesenjangan sebesar 0,329 poin dari skor maksimum 4,00. Kesenjangan terbesar terdapat pada mahasiswa sebesar 0,405 poin, diikuti pengguna lulusan sebesar 0,343 poin dan mitra sebesar 0,333 poin. Kondisi ini menunjukkan bahwa kelompok tersebut perlu memperoleh perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
11. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa **pelayanan Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI telah memperoleh persepsi yang sangat positif dari stakeholder internal maupun eksternal**. Capaian tersebut menjadi dasar untuk mempertahankan kualitas layanan yang telah baik sekaligus meningkatkan aspek layanan yang masih memiliki ruang perbaikan.
12. Hasil survei juga menunjukkan pentingnya **pelaksanaan evaluasi secara berkala dan tindak lanjut berbasis data**. Program Studi perlu menggunakan hasil survei sebagai

dasar untuk menyusun program perbaikan, meningkatkan keterwakilan stakeholder eksternal, serta melakukan pemantauan terhadap perubahan tingkat kepuasan pada periode berikutnya. Data yang tersedia belum memuat distribusi jawaban berdasarkan setiap butir atau indikator pelayanan, sehingga identifikasi aspek pelayanan yang paling spesifik sebagai prioritas perbaikan masih memerlukan data kuesioner pada tingkat indikator.

Secara keseluruhan, survei ini menunjukkan bahwa **Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI telah mampu memberikan pelayanan dengan tingkat kepuasan stakeholder yang sangat baik**. Hasil tersebut sekaligus menjadi dasar untuk memperkuat budaya mutu, mempertahankan capaian positif, dan melaksanakan peningkatan pelayanan secara berkelanjutan melalui siklus evaluasi, tindak lanjut, monitoring, dan peningkatan mutu.