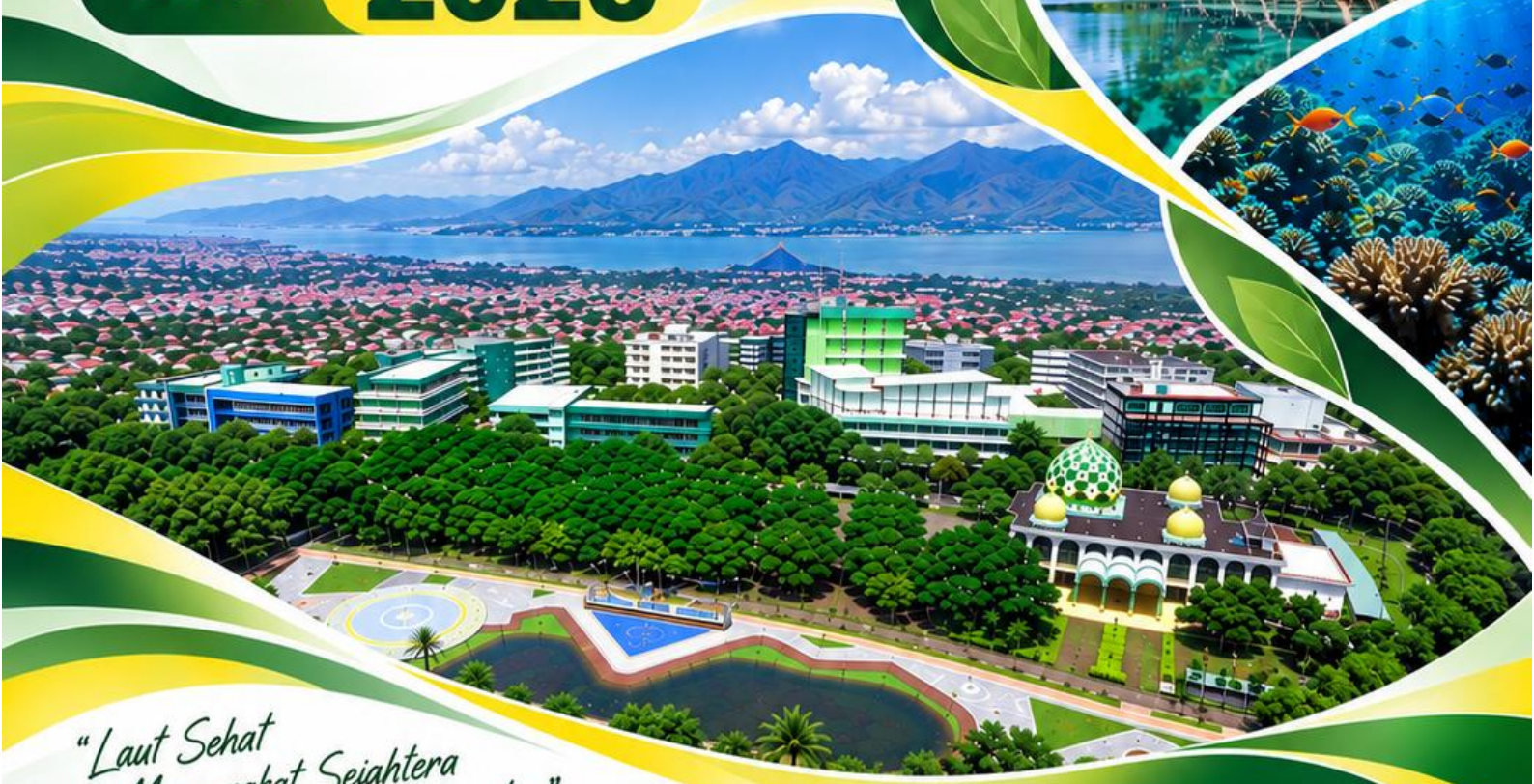
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR

Unggul
Islami
Mundial
Berdaya Saing

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN
PELANGGAN EKTERNAL DAN INTERNAL

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

TAHUN 2026



"Laut Sehat
Masyarakat Sejahtera
Masa Depan Berkelanjutan"

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

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 disusun sebagai bagian dari upaya evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan Program Studi secara berkelanjutan. Survei dilaksanakan untuk memperoleh informasi empiris mengenai persepsi dan pengalaman stakeholder terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasilnya diharapkan dapat menjadi dasar dalam menilai capaian pelayanan, mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki, serta merumuskan strategi peningkatan mutu yang sesuai dengan kebutuhan stakeholder.

Survei ini melibatkan enam kelompok stakeholder, yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra, lulusan, dan pengguna lulusan. Hasil survei memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masing-masing kelompok sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Dengan demikian, laporan ini diharapkan dapat mendukung pengambilan keputusan berbasis data, penyusunan rencana tindak lanjut, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan Program Studi.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh stakeholder yang telah berpartisipasi dalam survei serta kepada semua pihak yang telah mendukung proses pengumpulan data dan penyusunan laporan ini. Partisipasi dan masukan yang diberikan merupakan kontribusi penting bagi pengembangan mutu pelayanan Program Studi Ilmu Kelautan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dalam cakupan dan kedalaman informasi. Oleh karena itu, penyempurnaan instrumen, peningkatan keterwakilan responden, dan penguatan analisis akan terus diupayakan pada pelaksanaan survei berikutnya.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi pengembangan Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI serta menjadi landasan bagi peningkatan pelayanan pendidikan tinggi yang berkualitas, transparan, responsif, dan berorientasi pada perbaikan mutu secara berkelanjutan.

Makassar, September 2026
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 meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Perguruan tinggi tidak hanya bertanggung jawab menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi akademik dan profesional, tetapi juga dituntut menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas, transparan, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan (*stakeholders*). Oleh karena itu, penilaian mutu perguruan tinggi perlu mencakup capaian akademik, luaran tridharma, tata kelola, serta kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. Kepuasan stakeholder menjadi salah satu sumber informasi penting untuk menilai kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan, harapan, dan standar mutu yang telah ditetapkan.

Perkembangan pendidikan tinggi mendorong institusi untuk terus menyesuaikan sistem pelayanan dengan perubahan kebutuhan pengguna dan kemajuan teknologi. Layanan akademik dan nonakademik diharapkan semakin efektif, mudah diakses, akurat, dan mampu memberikan respons yang tepat terhadap kebutuhan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna lulusan, serta mitra. Kajian sistematis oleh Toscano-Hernández et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan tinggi merupakan bidang yang kompleks dan membutuhkan pendekatan evaluasi yang mempertimbangkan beragam aspek pelayanan serta karakteristik stakeholder. Sejalan dengan itu, Kustiawan et al. (2024) mengidentifikasi kualitas layanan, evaluasi mutu, pemanfaatan teknologi digital, dan keberlanjutan hubungan dengan stakeholder sebagai kelompok isu penting dalam penelitian kualitas layanan pendidikan tinggi. Temuan tersebut menegaskan bahwa evaluasi kepuasan perlu ditempatkan sebagai bagian dari strategi pengembangan mutu institusi, bukan sekadar kegiatan administratif.

Dalam konteks nasional, penyelenggaraan penjaminan mutu pendidikan tinggi mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Regulasi ini menggantikan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 serta mengatur kerangka penjaminan mutu yang mencakup standar nasional pendidikan tinggi, standar yang ditetapkan perguruan tinggi, sistem penjaminan mutu, akreditasi, dan pengelolaan data pendidikan tinggi. Regulasi tersebut memperkuat kebutuhan perguruan tinggi untuk menyelenggarakan evaluasi mutu secara sistematis dan berkelanjutan. Dalam pelaksanaannya, informasi mengenai kepuasan stakeholder dapat digunakan sebagai salah satu sumber bukti untuk menilai efektivitas pelayanan dan merumuskan langkah perbaikan sesuai dengan kebutuhan institusi dan pengguna layanan.

Penerapan penjaminan mutu tersebut juga menjadi bagian penting dalam tata kelola Universitas Muslim Indonesia (UMI). Berdasarkan informasi resmi Lembaga Penjaminan Mutu UMI, Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dilaksanakan melalui proses penetapan, pemenuhan, pengendalian, dan pengembangan standar mutu secara konsisten dan berkelanjutan. Sistem ini bertujuan memelihara serta meningkatkan mutu pendidikan tinggi sekaligus memenuhi kebutuhan stakeholder melalui penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi. Dengan demikian, pengukuran kepuasan stakeholder memiliki relevansi langsung dengan pelaksanaan

SPMI karena menyediakan umpan balik yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan dan mendukung peningkatan mutu secara berkelanjutan (LPM UMI, 2026).

Kebutuhan tersebut menjadi semakin relevan bagi Program Studi Ilmu Kelautan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Muslim Indonesia. Sebagai bagian dari FPIK UMI, Program Studi Ilmu Kelautan memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat di bidang ilmu kelautan. Pelaksanaan tridharma pada bidang ini memerlukan dukungan layanan akademik, fasilitas pembelajaran, laboratorium, kegiatan praktikum, pembelajaran lapangan, penelitian, dan kerja sama dengan berbagai pihak. Berdasarkan karakteristik tersebut, mutu pelayanan Program Studi perlu dinilai secara menyeluruh agar seluruh komponen pendukung pendidikan dapat berfungsi sesuai dengan kebutuhan sivitas akademika dan stakeholder eksternal.

Karakteristik penyelenggaraan pendidikan pada Program Studi Ilmu Kelautan menyebabkan kebutuhan layanan menjadi beragam. Mahasiswa membutuhkan layanan akademik, administrasi, pembimbingan, fasilitas pembelajaran, praktikum, dan kegiatan kemahasiswaan yang memadai. Dosen memerlukan dukungan administrasi serta tata kelola akademik yang efektif untuk menunjang pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Tenaga kependidikan membutuhkan dukungan sistem kerja dan pengelolaan sumber daya yang memadai. Di sisi lain, lulusan dapat memberikan penilaian berdasarkan pengalaman selama menempuh pendidikan, pengguna lulusan dapat memberikan masukan mengenai relevansi kompetensi lulusan terhadap kebutuhan dunia kerja, sedangkan mitra dapat mengevaluasi kualitas komunikasi, koordinasi, dan pelaksanaan kerja sama. Pelibatan seluruh kelompok tersebut diperlukan agar evaluasi pelayanan tidak hanya bertumpu pada perspektif pengelola atau satu kelompok pengguna.

Pelaksanaan survei kepuasan stakeholder juga sejalan dengan arah pengembangan FPIK UMI yang menekankan peningkatan mutu pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, penguatan jejaring kerja sama, dan pengembangan tata kelola fakultas. Evaluasi berbasis umpan balik stakeholder memungkinkan pengelola memperoleh informasi mengenai kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna. Informasi tersebut dapat menjadi dasar untuk mengidentifikasi aspek yang telah berjalan baik, menentukan prioritas perbaikan, dan menyelaraskan pengembangan layanan dengan tujuan strategis fakultas maupun Program Studi.

Pada tingkat Program Studi, evaluasi mutu telah menjadi bagian dari kegiatan akademik, antara lain melalui pelaksanaan Ujian Penjaminan Kualitas sebagai salah satu upaya menjaga dan meningkatkan mutu akademik mahasiswa. Selain itu, pada tingkat universitas, Lembaga Penjaminan Mutu UMI mengoordinasikan pelaksanaan SPMI dan Audit Mutu Internal secara berkala. Kedua bentuk evaluasi tersebut memperlihatkan pentingnya pengendalian mutu secara terstruktur. Namun, evaluasi akademik dan audit internal perlu dilengkapi dengan informasi yang bersumber langsung dari pengguna layanan agar penilaian mutu dapat mencakup pengalaman stakeholder secara lebih komprehensif.

Survei kepuasan stakeholder menjadi instrumen penting untuk melengkapi proses evaluasi tersebut. Penilaian internal pengelola belum tentu sepenuhnya menggambarkan pengalaman pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan layanan. Oleh karena itu, informasi yang diperoleh langsung dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra, lulusan, dan pengguna lulusan diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan, mengidentifikasi aspek pelayanan yang

belum optimal, serta merumuskan tindak lanjut berdasarkan bukti empiris. Pendekatan ini sejalan dengan kajian Kustiawan et al. (2024), yang menekankan pentingnya evaluasi kualitas layanan untuk mengidentifikasi area perbaikan dan menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan stakeholder.

Hasil survei kepuasan pelayanan Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI pada tahun survei berjalan (TS) melibatkan enam kelompok stakeholder dengan jumlah keseluruhan 162 responden. Responden tersebut terdiri atas 67 mahasiswa, 23 dosen, 21 tenaga kependidikan, 9 mitra, 27 lulusan, dan 15 pengguna lulusan. Tingkat keterwakilan responden 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 seluruh kelompok stakeholder telah terlibat dalam survei, meskipun tingkat partisipasinya berbeda. Keterwakilan lulusan dan pengguna lulusan yang masih relatif rendah perlu menjadi perhatian dalam pelaksanaan survei berikutnya agar cakupan informasi dari stakeholder eksternal semakin baik.

Hasil rekapitulasi penilaian pelayanan menunjukkan kecenderungan positif pada seluruh kelompok stakeholder. Mahasiswa memberikan 72 jawaban berkategori Sangat Baik dan 49 jawaban berkategori Baik. Dosen memberikan 51 jawaban Sangat Baik dan 18 jawaban Baik, sedangkan tenaga kependidikan memberikan 47 jawaban Sangat Baik dan 16 jawaban Baik. Pada kelompok mitra terdapat 18 jawaban Sangat Baik dan 9 jawaban Baik. Lulusan memberikan 43 jawaban Sangat Baik, 18 jawaban Baik, dan 1 jawaban Cukup. Sementara itu, pengguna lulusan memberikan 23 jawaban Sangat Baik dan 12 jawaban Baik. Tidak terdapat jawaban berkategori Kurang pada rekapitulasi yang tersedia. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar penilaian stakeholder terhadap pelayanan Program Studi berada pada kategori Baik dan Sangat Baik.

Meskipun demikian, hasil positif tersebut tidak dapat dijadikan alasan untuk mengurangi intensitas evaluasi. Tingkat kepuasan dapat berubah seiring dengan perkembangan kebutuhan pengguna, perubahan sistem administrasi, peningkatan pemanfaatan teknologi, ketersediaan sarana pembelajaran, dan tuntutan kompetensi di dunia kerja. Selain itu, perbedaan tingkat keterwakilan responden perlu dipertimbangkan ketika menafsirkan hasil survei. Penilaian yang positif memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan pada periode pengukuran, tetapi belum dengan sendirinya menjelaskan seluruh faktor yang memengaruhi kepuasan maupun menunjukkan aspek layanan yang paling membutuhkan perbaikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, survei kepuasan stakeholder perlu dilaksanakan secara berkala dengan instrumen yang relevan, cakupan responden yang memadai, dan analisis yang sistematis. Hasil pengukuran tidak hanya digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan, tetapi juga untuk membandingkan persepsi antar kelompok stakeholder, mengidentifikasi kesenjangan pelayanan, dan menetapkan prioritas tindak lanjut. Agar hasilnya memberikan manfaat nyata, setiap temuan perlu ditindaklanjuti melalui penyusunan rencana perbaikan, penetapan penanggung jawab, penentuan target waktu, serta monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan perbaikan.

Dengan demikian, **Survei Kepuasan Stakeholder Internal dan Eksternal terhadap Pelayanan Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI** merupakan bagian penting dari upaya penguatan Sistem Penjaminan Mutu Internal. Survei ini menyediakan bukti empiris mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sekaligus menjadi dasar untuk

mempertahankan capaian yang telah baik dan meningkatkan aspek yang masih memerlukan perbaikan. Pelaksanaan survei secara terencana dan berkelanjutan diharapkan dapat mendukung pengambilan keputusan berbasis data, memperkuat akuntabilitas pengelolaan Program Studi, dan mendorong peningkatan mutu pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan seluruh stakeholder.

Keterbatasan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Stakeholder Internal dan Eksternal Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI telah memberikan gambaran mengenai persepsi para pemangku kepentingan terhadap kualitas pelayanan program studi. Namun demikian, interpretasi hasil survei perlu mempertimbangkan sejumlah keterbatasan metodologis agar kesimpulan yang dihasilkan tetap proporsional dan sesuai dengan karakteristik data yang tersedia.

Pertama, jumlah responden pada setiap kelompok stakeholder belum merata. Kelompok mahasiswa terdiri atas 67 responden, sedangkan kelompok mitra hanya mencakup 9 responden. Perbedaan tersebut menunjukkan adanya variasi tingkat keterwakilan antarkelompok. Oleh karena itu, perbandingan hasil kepuasan perlu dilakukan dengan mempertimbangkan ukuran dan karakteristik populasi masing-masing kelompok. Jumlah responden yang berbeda tidak serta-merta menunjukkan bahwa hasil suatu kelompok kurang valid, tetapi perlu menjadi pertimbangan dalam menilai cakupan representasi dan kehati-hatian dalam menarik kesimpulan.

Kedua, partisipasi lulusan dan pengguna lulusan masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan data survei, tingkat keterwakilan lulusan tercatat sebesar 56,25%, sedangkan pengguna lulusan sebesar 55,56%. Kondisi ini mengindikasikan perlunya penguatan sistem pelacakan lulusan (tracer study), pemutakhiran basis data kontak, serta pengembangan mekanisme komunikasi yang lebih efektif dengan pengguna lulusan. Upaya tersebut penting untuk memperluas keterlibatan stakeholder eksternal sehingga evaluasi mutu program studi tidak hanya bertumpu pada pengalaman stakeholder internal, tetapi juga mempertimbangkan relevansi kompetensi lulusan dan kebutuhan dunia kerja.

Ketiga, rekapitulasi data yang tersedia belum menyajikan distribusi jawaban secara terperinci untuk setiap indikator pelayanan. Data masih didominasi oleh jumlah jawaban dalam kategori Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang. Dengan demikian, hasil agregat dapat digunakan untuk menggambarkan kecenderungan umum tingkat kepuasan, tetapi belum memadai untuk mengidentifikasi secara spesifik aspek pelayanan yang memperoleh penilaian tertinggi maupun indikator yang memerlukan perbaikan prioritas. Analisis yang lebih mendalam memerlukan data pada tingkat butir pertanyaan, termasuk distribusi jawaban per indikator dan, apabila tersedia, masukan kualitatif dari responden. Pendekatan tersebut sejalan dengan kajian mutu layanan pendidikan tinggi yang menekankan pentingnya pengukuran kualitas layanan secara terstruktur dan sesuai dengan konteks institusi (Kustiawan et al., 2024; Toscano-Hernández et al., 2024).

Keempat, hasil survei merepresentasikan persepsi stakeholder pada periode pengukuran tertentu. Penilaian responden dapat dipengaruhi oleh pengalaman layanan, frekuensi interaksi dengan program studi, jenis layanan yang diterima, serta kebutuhan dan karakteristik masing-masing kelompok. Oleh sebab itu, hasil survei perlu dipahami sebagai gambaran kondisi pada saat pengumpulan data, bukan sebagai ukuran yang sepenuhnya menggambarkan kualitas pelayanan secara permanen. Pelaksanaan survei secara periodik dengan instrumen dan prosedur yang konsisten akan membantu program studi memantau perubahan tingkat kepuasan, mengenali kecenderungan penilaian, dan mengevaluasi efektivitas tindak lanjut yang telah dilakukan.

Berbagai keterbatasan tersebut tidak menghilangkan manfaat survei sebagai instrumen evaluasi, tetapi menjadi dasar untuk menyempurnakan pelaksanaannya pada periode berikutnya. Perbaikan dapat diarahkan pada peningkatan jumlah dan keterwakilan responden, penguatan pelacakan lulusan dan komunikasi dengan pengguna lulusan, penyempurnaan indikator pelayanan, penyimpanan data pada tingkat butir pertanyaan, serta dokumentasi rencana dan realisasi tindak lanjut. Dengan pendekatan tersebut, hasil survei diharapkan tidak berhenti pada penyajian nilai kepuasan, tetapi dapat digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih terarah dan berbasis bukti.

Dalam konteks tersebut, Survei Kepuasan Stakeholder Internal dan Eksternal Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI dilaksanakan sebagai bagian dari evaluasi mutu pelayanan dan upaya memperoleh masukan dari para pemangku kepentingan. Hasilnya diharapkan menjadi landasan untuk mempertahankan aspek pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik, menetapkan area yang membutuhkan peningkatan, menyusun rencana tindak lanjut yang terukur, serta memantau pelaksanaan perbaikannya. Pemanfaatan hasil survei dalam siklus evaluasi dan peningkatan mutu secara berkelanjutan sejalan dengan arah penjaminan mutu pendidikan tinggi yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.

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. 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 perguruan tinggi, serta sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi. Peraturan ini berlaku sejak 2 September 2025.
3. 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.

4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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 2. Sebaran Responden

No	Stakeholder	Jumlah Responden		
		TS-2	TS-1	TS
1	Mahasiswa	27	27	67
2	Dosen	23	23	23
3	Tenaga Kependidikan	21	21	21
4	Mitra	9	9	9
5	Lulusan (*)	16	26	20
6	Pengguna Lulusan (*)	10	16	9

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:

Tabel 3. Kriteria Tingkat Kepuasan

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 4 dan Gambar 1).

Tabel 4. Karakteristik Responden Survei pada TS

No.	Kelompok Stakeholder	Jumlah Responden TS	Persentase terhadap Total Responden TS
1	Mahasiswa	67	42.95%
2	Dosen	23	14.74%
3	Tenaga Kependidikan	21	13.46%
4	Mitra	9	5.77%
5	Lulusan	27	17.31%
6	Pengguna Lulusan	9	5.77%
Total		**156**	**100,00%**

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



Gambar 1. Karakteristik Responden Survei pada TS

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.

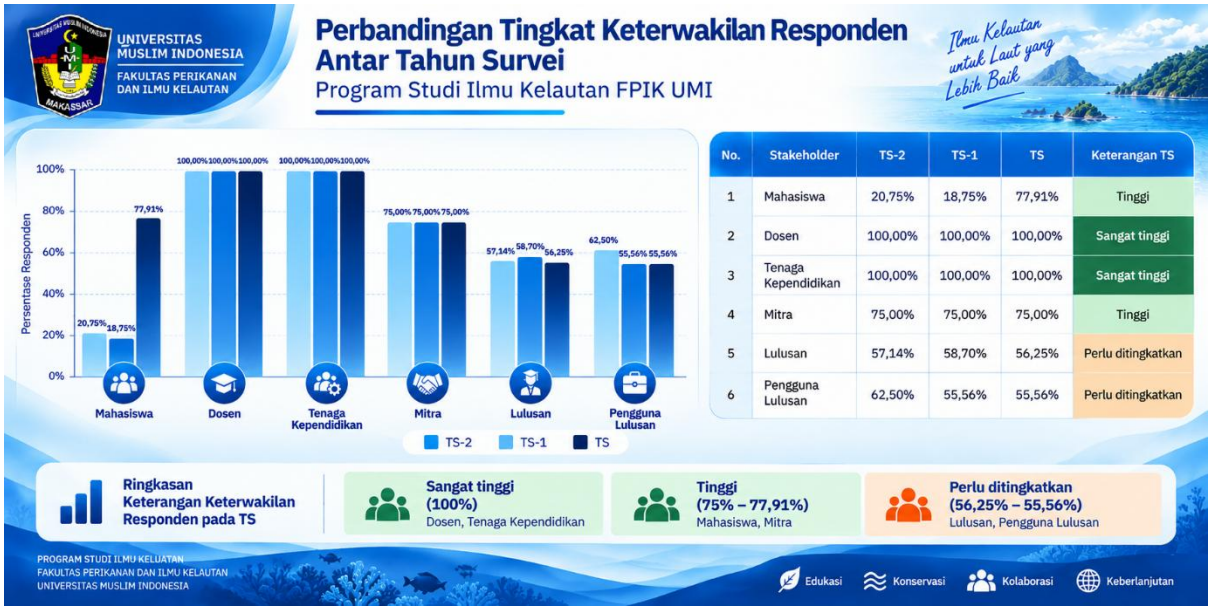
2. Tingkat Keterwakilan Responden

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 5 dan Gambar 2).

Tabel 5. 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.



Gambar 2. Tingkat Keterwakilan Responden

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 6 dan Gambar 3).

Tabel 6. 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%
Kurang	1	0	0,00%
Total		**121**	**100,00%**



Gambar 3. Tingkat Kepuasan Pelayanan terhadap Mahasiswa

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 7 dan Gambar 4).

Tabel 7. 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%**



Gambar 4. Tingkat Kepuasan Pelayanan terhadap Dosen

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 8. 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%**



Gambar 5. Tingkat Kepuasan Pelayanan terhadap Tenaga Kependidikan

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 (Tabel 8 dan Gambar 5).

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 9. 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%**



Gambar 6. Tingkat Kepuasan Pelayanan terhadap Mitra

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 (Tabel 9 dan Gambar 6).

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 10 dan Gambar 7).

Tabel 10. 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%**



Gambar 7. Tingkat Kepuasan Pelayanan terhadap Lulusan / Alumni

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 11 dan Gambar 8).

Tabel 11. 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%**



Gambar 8. Tingkat Kepuasan Pelayanan terhadap Pengguna Lulusan

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 12 dan Gambar 9).

Tabel 12. 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%**



Gambar 9. Tingkat Kepuasan Pelayanan Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI

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 13. 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%**



Gambar 10. Perbandingan Indeks Kepuasan Antar Stakeholder

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 (Tabel 13 dan Gambar 10).

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 14. 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%**



Gambar 11. Analisis Kesenjangan Tingkat Kepuasan

Hasil analisis (Tabel 14 dan Gambar 11) 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 15. 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



Gambar 12. Prioritas Peningkatan Berdasarkan Kesenjangan

Analisis kesenjangan (Tabel 15 dan Gambar 12) 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.



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

Gambar 13. Indeks Kepuasan Stakeholder

Pembahasan Umum

Hasil survei menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI mendapatkan respons yang sangat baik dari kelompok stakeholder internal maupun eksternal. Hal ini tercermin dari indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar **3,671**, yang menempatkan tingkat kepuasan stakeholder pada kategori **Sangat Baik**.

Gambaran positif tersebut juga terlihat dari sebaran penilaian terhadap pelayanan yang diberikan. Dari total 377 jawaban yang tercatat, sebanyak 254 jawaban atau 67,37% termasuk kategori Sangat Baik, sedangkan 122 jawaban atau 32,36% berada pada kategori Baik. Adapun kategori Cukup hanya memperoleh satu jawaban atau 0,27%, sementara kategori Kurang tidak memperoleh penilaian. Distribusi ini mengindikasikan bahwa mayoritas penilaian stakeholder terhadap pelayanan program studi berada pada kategori positif.

Meskipun demikian, tingkat kepuasan tersebut tidak sepenuhnya seragam pada setiap kelompok stakeholder. Mahasiswa memperoleh indeks kepuasan terendah, sedangkan tenaga kependidikan mencatatkan indeks tertinggi. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pengalaman dan penilaian terhadap pelayanan dapat bervariasi sesuai dengan kebutuhan serta karakteristik masing-masing kelompok stakeholder.

Bagi pengelola program studi, temuan tersebut menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan. Upaya perbaikan perlu diarahkan tidak hanya pada pemeliharaan capaian kepuasan secara keseluruhan, tetapi juga pada penanganan

kebutuhan spesifik setiap kelompok stakeholder. Mahasiswa perlu memperoleh perhatian lebih besar karena menunjukkan kesenjangan paling tinggi antara indeks aktual dan skor maksimum. Di sisi lain, pelibatan lulusan, pengguna lulusan, dan mitra perlu terus diperkuat agar masukan dari pihak eksternal dapat dimanfaatkan secara optimal dalam proses evaluasi dan pengembangan mutu program studi.

Dalam menginterpretasikan hasil tersebut, perlu diperhatikan bahwa data rekapitulasi yang tersedia belum menyajikan distribusi jawaban secara terperinci berdasarkan **butir pertanyaan atau indikator pelayanan**. Oleh karena itu, hasil analisis belum dapat menjelaskan secara pasti indikator yang menyebabkan indeks kepuasan mahasiswa relatif lebih rendah maupun aspek pelayanan yang menjadi keunggulan program studi. Identifikasi faktor-faktor tersebut memerlukan analisis terhadap data kuesioner pada setiap butir penilaian, sehingga langkah perbaikan dapat ditetapkan berdasarkan temuan yang lebih spesifik.

Secara keseluruhan, hasil survei ini memberikan landasan awal bagi Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Tindak lanjut perlu dilakukan melalui pemetaan aspek pelayanan yang masih memiliki kesenjangan, penyusunan program perbaikan yang terarah, penetapan penanggung jawab dan batas waktu pelaksanaan, serta evaluasi terhadap hasil perbaikan pada periode survei berikutnya. Dengan demikian, hasil survei tidak hanya berfungsi sebagai gambaran tingkat kepuasan stakeholder, tetapi juga menjadi dasar pengambilan keputusan dan penguatan pelaksanaan siklus penjaminan mutu secara berkelanjutan.

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 kepuasan telah mencakup enam kelompok stakeholder, meliputi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra, lulusan, dan pengguna lulusan. Pada tahun survei berjalan (TS), jumlah responden tercatat sebanyak 162 orang, terdiri atas 67 mahasiswa, 23 dosen, 21 tenaga kependidikan, 9 mitra, 27 lulusan, dan 15 pengguna lulusan. Pelibatan keenam kelompok tersebut memberikan perspektif yang beragam dalam menilai kualitas pelayanan Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI.
2. Keterwakilan responden pada tahun survei berjalan menunjukkan capaian yang cukup baik, terutama pada kelompok stakeholder internal. Tingkat keterwakilan dosen dan tenaga kependidikan masing-masing mencapai 100%, sedangkan mahasiswa sebesar 77,91% dan mitra sebesar 75%. Adapun keterwakilan lulusan mencapai 56,25% dan pengguna lulusan sebesar 55,56%. Data ini menunjukkan bahwa partisipasi lulusan dan pengguna lulusan masih perlu ditingkatkan agar evaluasi mutu program studi memperoleh masukan eksternal yang lebih luas.
3. Kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori Sangat Baik, dengan indeks sebesar 3,595 pada skala maksimum 4,00. Seluruh jawaban mahasiswa berada pada kategori Sangat Baik dan Baik. Namun, dibandingkan kelompok stakeholder lainnya, mahasiswa memiliki indeks kepuasan paling rendah dan kesenjangan terbesar terhadap skor maksimum. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan mahasiswa perlu menjadi salah satu fokus utama evaluasi program studi.
4. Dosen memberikan penilaian yang sangat positif terhadap pelayanan Program Studi, sebagaimana tercermin dari indeks kepuasan sebesar 3,739 dengan kategori Sangat Baik. Distribusi jawaban menunjukkan bahwa 73,91% berada pada kategori Sangat Baik dan 26,09% pada kategori Baik. Tidak ditemukan jawaban pada kategori Cukup maupun Kurang. Capaian ini menunjukkan bahwa persepsi dosen terhadap pelayanan program studi secara umum telah positif dan perlu dipertahankan melalui evaluasi serta peningkatan mutu secara berkelanjutan.

5. Tenaga kependidikan mencatatkan indeks kepuasan tertinggi, yaitu 3,746 dalam kategori Sangat Baik. Sebanyak 74,60% jawaban termasuk kategori Sangat Baik dan 25,40% kategori Baik, tanpa jawaban pada kategori Cukup maupun Kurang. Hasil tersebut memperlihatkan tingginya penilaian positif dari tenaga kependidikan terhadap pelayanan program studi. Capaian ini perlu dijaga melalui konsistensi pelaksanaan layanan dan pengembangan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
6. Penilaian mitra terhadap pelayanan Program Studi berada pada kategori Sangat Baik, dengan indeks kepuasan sebesar 3,667. Dari seluruh jawaban yang terkumpul, 66,67% termasuk kategori Sangat Baik dan 33,33% kategori Baik. Tidak terdapat jawaban pada kategori Cukup maupun Kurang. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan dan interaksi program studi dengan mitra telah memperoleh respons positif, sehingga hubungan kerja sama perlu terus dipelihara dan diperkuat.
7. Indeks kepuasan lulusan mencapai 3,677 dan termasuk kategori Sangat Baik. Sebanyak 69,35% jawaban berada pada kategori Sangat Baik, 29,03% pada kategori Baik, dan 1,61% pada kategori Cukup. Sementara itu, kategori Kurang tidak memperoleh jawaban. Walaupun penilaian secara keseluruhan sangat positif, adanya jawaban pada kategori Cukup perlu menjadi bahan evaluasi untuk mengidentifikasi kemungkinan aspek pelayanan yang masih memerlukan penyempurnaan.
8. Pengguna lulusan memberikan penilaian yang sangat baik terhadap pelayanan program studi, dengan indeks kepuasan sebesar 3,657. Distribusi jawaban menunjukkan bahwa 65,71% termasuk kategori Sangat Baik dan 34,29% kategori Baik, tanpa jawaban pada kategori Cukup maupun Kurang. Hasil ini mencerminkan persepsi positif pengguna lulusan terhadap pelayanan Program Studi Ilmu Kelautan. Masukan dari kelompok ini tetap perlu diperhatikan untuk mendukung evaluasi relevansi layanan dan pengembangan program studi sesuai dengan kebutuhan stakeholder eksternal.
9. Indeks kepuasan stakeholder secara agregat mencapai 3,671 dari skala maksimum 4,00, sehingga termasuk dalam kategori Sangat Baik. Dari total 377 jawaban layanan, sebanyak 254 jawaban (67,37%) berada pada kategori Sangat Baik, 122 jawaban (32,36%) pada kategori Baik, dan 1 jawaban (0,27%) pada kategori Cukup. Tidak terdapat jawaban pada kategori Kurang. Dengan demikian, 99,73% dari seluruh jawaban berada pada kategori Baik dan Sangat Baik, yang menunjukkan dominasi penilaian positif terhadap pelayanan program studi. Perlu diperhatikan bahwa 377 merupakan jumlah jawaban layanan, sedangkan jumlah responden pada TS adalah 162 orang.

10. Analisis kesenjangan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keseluruhan telah mencapai 91,78% dari skor maksimum, dengan selisih sebesar 0,329 poin terhadap skor 4,00. Kesenjangan terbesar ditemukan pada kelompok mahasiswa, yaitu 0,405 poin, diikuti pengguna lulusan sebesar 0,343 poin dan mitra sebesar 0,333 poin. Temuan ini memberikan dasar bagi program studi untuk menetapkan prioritas peningkatan pelayanan dengan mempertimbangkan besarnya kesenjangan pada setiap kelompok stakeholder.
11. Secara keseluruhan, pelayanan Program Studi Ilmu Kelautan FPIK UMI memperoleh penilaian yang sangat positif dari stakeholder internal maupun eksternal. Indeks agregat sebesar 3,671 dan dominasi jawaban pada kategori Baik serta Sangat Baik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah mencapai kondisi yang baik menurut persepsi responden. Capaian ini perlu dipertahankan, sekaligus dijadikan landasan untuk menyempurnakan aspek pelayanan yang masih memiliki peluang peningkatan.
12. Keberlanjutan peningkatan mutu memerlukan evaluasi berkala dan tindak lanjut yang didasarkan pada hasil survei. Program Studi perlu memanfaatkan temuan ini untuk merumuskan program perbaikan yang terarah, memperluas keterlibatan stakeholder eksternal, serta memantau perkembangan tingkat kepuasan pada periode survei berikutnya. Namun, karena rekapitulasi yang tersedia belum menyajikan distribusi jawaban untuk setiap butir atau indikator pelayanan, penetapan aspek pelayanan yang paling spesifik sebagai prioritas perbaikan masih memerlukan analisis data kuesioner pada tingkat indikator. Dengan demikian, tindak lanjut yang dilakukan dapat lebih tepat sasaran, terukur, dan mendukung peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

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.

RENCANA TINDAK LANJUT KEPUASAN PELAYANAN

