ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDER

Berdasarkan data rekapitulasi survei kepuasan stakeholder pada LKPS 2.7C, berikut analisis yang dapat digunakan sebagai bagian dari laporan Audit Mutu Internal (AMI) Program Studi Agribisnis Kampus Batang. Stakeholder terdiri dari mahasiswa, dosen, mitra dan tenaga kependidikan. Kategori menggunakan interpretasi skala 1–4,

dengan:

interval: 3.26–4.00 = Sangat Baik

2.51–3.25 = Baik

1.76–2.50 = Cukup

1.00–1.75 = Kurang

Program studi melaksanakan survei kepuasan stakeholder setiap 6 (enam) bulan. Hasil analisis ini adalah survei terakhir, yaitu saat pelaksanaan AMI tahun 2026. Rekapitulasi survei kepuasan stakeholder pada Agribisnis Kampus Batang ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 1. Rekapitulasi Survei Kepuasan Stakeholder

No	Stakeholder	Jlh responden (org)	Skor	Kategori
1	Mahasiswa	187	3.9	Sangat baik
2	Dosen	8	3.4	Sangat baik
3	Tenaga kependidikan	2	4.0	Sangat baik
4	Mitra	5	3.8	Sangat baik

Sumber: Hasil Survei AMI (2026)

Analisis disusun dengan pendekatan evaluasi mutu yang mencakup hasil pengukuran, interpretasi capaian, evaluasi, serta rekomendasi tindak lanjut.

1. Analisis kepuasan mahasiswa

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Jlh responden (orang)	**Persentasi (%)**	**Skor**
187	100	3.90

Responden terdiri dari mahasiswa angkatan tahun 2024 sebanyak 48 orang dan mahasiswa angkatan 2025 sebanyak 139 orang. Berdasarkan hasil survei, mahasiswa memperoleh skor kepuasan sebesar 3,90 dari skala 4,00.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi berada pada kategori sangat baik.
Dari total 187 penilaian, sebanyak 168 penilaian (89,84%) menyatakan Sangat Baik (SB), sedangkan 19 penilaian (10,16%) menyatakan Baik (B). Tidak terdapat penilaian pada kategori Cukup maupun Kurang.

Capaian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan apresiasi positif terhadap kualitas pelayanan dan penyelenggaraan kegiatan akademik maupun layanan pendukung di lingkungan Program Studi.

Evaluasi AMI:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa telah menunjukkan capaian yang sangat baik.
2. Tidak adanya penilaian pada kategori Cukup dan Kurang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan mayoritas mahasiswa.
3. Program Studi perlu mempertahankan kualitas layanan dan tetap mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memperoleh penilaian Baik agar dapat ditingkatkan menjadi Sangat Baik.

Rekomendasi tindak lanjut:

1. Mempertahankan kualitas layanan akademik dan administrasi kemahasiswaan.
2. Melakukan evaluasi berkala terhadap aspek pelayanan yang belum memperoleh penilaian Sangat Baik.
3. Mengoptimalkan saluran pengaduan dan penyampaian aspirasi mahasiswa sebagai bagian dari peningkatan mutu berkelanjutan.

2. Analisis Kepuasan Dosen

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Dosen

Jlh responden (orang)	**Persentasi (%)**	**Skor**
8	100	3.4

Hasil survei kepuasan dosen menunjukkan skor sebesar 3.4 dari skala 4.00. Dari total 8 responden, sebanyak 4 responden (50%) memberikan penilaian Sangat Baik, 3 responden (37,50%) memberikan penilaian Baik, dan 1 responden (12,50%) memberikan penilaian Cukup. Tidak terdapat penilaian Kurang.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa secara umum dosen telah memberikan penilaian positif terhadap layanan yang diterima dari Program Studi. Namun, dibandingkan dengan stakeholder lainnya, skor kepuasan dosen merupakan yang paling rendah. Hal ini menjadi perhatian bagi Program Studi untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada dosen.

Evaluasi AMI:

1. Pelayanan kepada dosen secara umum telah berjalan dengan baik.
2. Masih terdapat penilaian Cukup yang mengindikasikan adanya aspek pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan dosen.
3. Program Studi perlu mengidentifikasi kebutuhan dosen terkait dukungan administrasi akademik, fasilitas pembelajaran, pengembangan kompetensi, serta dukungan pelaksanaan tridarma perguruan tinggi.

Rekomendasi tindak lanjut:

1. Melakukan evaluasi terhadap aspek pelayanan yang memperoleh penilaian Cukup.
2. Meningkatkan koordinasi antara pengelola Program Studi dan dosen terkait kebutuhan pelaksanaan kegiatan akademik dan tridarma.
3. Mengoptimalkan dukungan administrasi dan fasilitas penunjang kegiatan dosen.
4. Menjadikan hasil survei sebagai dasar penyusunan program peningkatan layanan dosen pada periode berikutnya.

3. Analisis kepuasan tenaga kependidikan

Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Jlh responden (orang)	Persentasi (%)	Skor
2	100	4.0

Berdasarkan hasil survei, tenaga kependidikan memperoleh skor kepuasan sebesar 4.0 dari skala 4.0. Seluruh responden memberikan penilaian Sangat Baik, tanpa adanya penilaian pada kategori Baik, Cukup, maupun Kurang.

Hasil ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan memberikan apresiasi yang sangat positif terhadap layanan dan dukungan yang diterima dalam pelaksanaan tugasnya di lingkungan Program Studi.

Evaluasi AMI:

1. Tingkat kepuasan tenaga kependidikan telah mencapai skor maksimal.
2. Dukungan layanan kepada tenaga kependidikan dinilai telah berjalan dengan sangat baik.
3. Mengingat jumlah responden hanya dua orang, hasil survei perlu diinterpretasikan secara proporsional dan dilengkapi dengan evaluasi kualitatif.

Rekomendasi tindak lanjut:

1. Mempertahankan kualitas komunikasi dan koordinasi antara pengelola Program Studi dengan tenaga kependidikan.
2. Memastikan ketersediaan fasilitas dan sarana pendukung pelaksanaan pekerjaan.
3. Melakukan evaluasi kebutuhan pengembangan kompetensi tenaga kependidikan secara berkala.

4. Analisis kepuasan mitra

Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Mitra

Jlh responden (orang)	Persentasi (%)	Skor
5	20	3.8

Hasil survei kepuasan mitra menunjukkan skor sebesar 3.8 dari skala 4.0. Dari total 5 responden, sebanyak 4 responden (80%) memberikan penilaian Sangat Baik dan 1 responden (20%) memberikan penilaian Baik. Tidak terdapat penilaian Cukup maupun Kurang.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mitra memberikan penilaian positif terhadap hubungan kerja sama dan layanan yang diberikan oleh Program Studi. Hal ini menjadi indikasi bahwa hubungan kemitraan yang dibangun telah memberikan pengalaman kerja sama yang baik bagi para mitra.

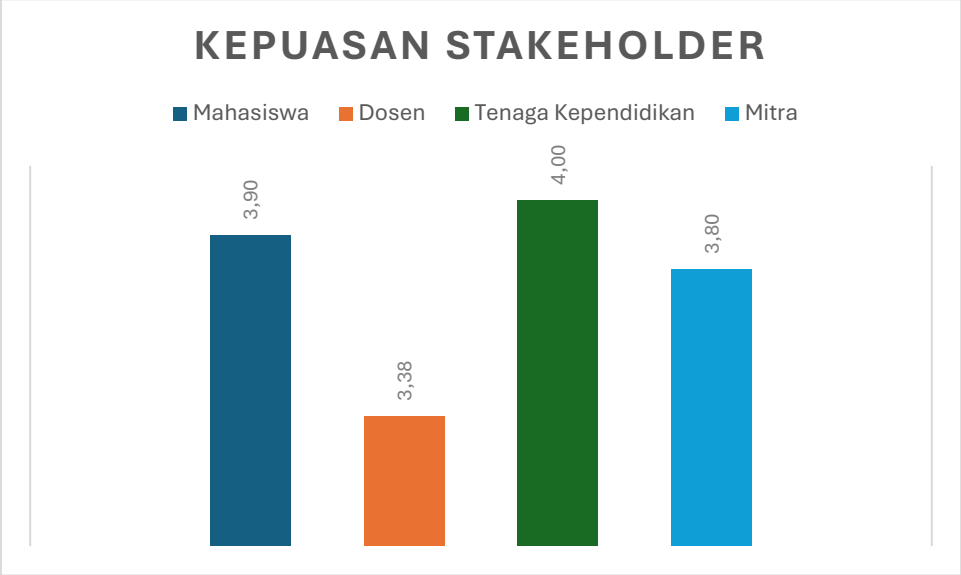
Evaluasi AMI:

1. Kepuasan mitra terhadap layanan Program Studi berada pada kategori sangat baik.
2. Hubungan komunikasi dan koordinasi dengan mitra perlu dipertahankan sebagai bagian dari penguatan kerja sama kelembagaan.
3. Program Studi perlu memastikan bahwa kerja sama tidak hanya berorientasi pada pemenuhan dokumen kerja sama, tetapi juga memberikan manfaat nyata bagi kedua belah pihak.

Rekomendasi tindak lanjut:

1. Mempertahankan komunikasi dan koordinasi secara berkelanjutan dengan mitra.
2. Meningkatkan implementasi kerja sama melalui kegiatan praktisi mengajar, kuliah tamu, magang, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
3. Melakukan evaluasi manfaat kerja sama berdasarkan masukan dari mitra.
4. Memperluas jejaring kerja sama dengan mitra potensial yang relevan dengan bidang agribisnis.

Visualisasi Skor Kepuasan Stakeholder



Gambar 1. Visualisasi Survei Kepuasan Stakeholder

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh stakeholder yang telah mengisi survei memberikan penilaian dalam kategori Sangat Baik. Tenaga kependidikan memperoleh skor tertinggi sebesar 4.0, sedangkan dosen memperoleh skor terendah sebesar 3.4.

Meskipun demikian, skor dosen perlu menjadi perhatian dalam evaluasi mutu Program Studi karena masih terdapat penilaian Cukup. Program Studi perlu menjadikan hasil ini sebagai dasar penentuan prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan stakeholder, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Program Studi secara umum telah menunjukkan capaian yang sangat baik. Mahasiswa memperoleh skor kepuasan sebesar 3.9, dosen sebesar 3.4, tenaga kependidikan sebesar 4.0, dan mitra sebesar 3.8.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa Program Studi telah mampu memenuhi harapan stakeholder dalam penyelenggaraan layanan akademik maupun layanan pendukung. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan, terutama pada aspek pelayanan kepada dosen yang memperoleh skor relatif lebih rendah dibandingkan kelompok stakeholder lainnya.

Program Studi berkomitmen untuk menindaklanjuti hasil survei melalui evaluasi berkala, peningkatan kualitas layanan, penguatan komunikasi dengan stakeholder, serta pelaksanaan perbaikan berkelanjutan sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).