



UNIVERSITAS QOMARUDDIN
Cerdas Berkarya, Berkarakter Pesantren

LAPORAN HASIL

PENGUKURAN KEPUASAN STAKEHOLDER INTERNAL DAN EKSTERNAL



Kerjasama.uqgresik@gmail.com



LAPORAN HASIL
PENGUKURAN KEPUASAN STAKEHOLDER INTERNAL DAN EKSTERNAL
UNIVERSITAS QOMARUDDIN

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pengukuran kepuasan stakeholder merupakan bagian integral dan strategis dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di perguruan tinggi. Kegiatan ini tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai instrumen reflektif untuk menilai efektivitas tata kelola, mutu layanan akademik, serta kualitas layanan non-akademik yang diberikan institusi. Melalui pengukuran kepuasan yang sistematis dan terstruktur, perguruan tinggi dapat memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi, harapan, serta tingkat kepuasan para pemangku kepentingan terhadap kinerja institusi secara menyeluruh.

Evaluasi kepuasan stakeholder bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan yang perlu dipertahankan serta area perbaikan yang memerlukan perhatian dan tindak lanjut. Hasil pengukuran ini menjadi dasar dalam proses pengambilan keputusan strategis, penyusunan rencana tindak lanjut, serta perumusan kebijakan peningkatan mutu secara berkelanjutan. Dengan demikian, pengukuran kepuasan tidak berhenti pada tahap pengumpulan data, tetapi berlanjut pada tahapan analisis, pengendalian, dan peningkatan sebagaimana diamanatkan dalam siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) dalam SPMI.

Stakeholder yang terlibat dalam pengukuran ini meliputi mahasiswa sebagai penerima layanan utama proses pendidikan, dosen sebagai pelaksana tridharma perguruan tinggi, tenaga kependidikan sebagai pendukung layanan administratif dan operasional, mitra kerja sama sebagai pihak eksternal yang berkolaborasi dalam pengembangan institusi, lulusan sebagai representasi hasil proses pendidikan, pengguna lulusan sebagai pihak yang menilai relevansi kompetensi alumni, serta stakeholder lainnya yang memiliki keterkaitan langsung maupun tidak langsung dengan institusi. Keterlibatan berbagai kelompok ini bertujuan untuk memastikan bahwa evaluasi dilakukan secara komprehensif dan mencerminkan perspektif yang beragam.

Survei kepuasan dilaksanakan secara periodik selama tiga tahun terakhir (TS-2, TS-1, dan TS) menggunakan instrumen yang telah terstandar dan divalidasi. Instrumen tersebut disusun berdasarkan indikator mutu layanan akademik dan non-akademik yang relevan, mencakup aspek keandalan layanan, responsivitas, jaminan mutu, empati, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Pelaksanaan survei secara berkala memungkinkan institusi untuk memantau tren kepuasan dari waktu ke waktu, mengidentifikasi pola peningkatan atau penurunan, serta memastikan bahwa setiap kebijakan perbaikan yang diambil memberikan dampak yang terukur.

Dengan pendekatan yang sistematis dan berkelanjutan ini, pengukuran kepuasan stakeholder diharapkan mampu memperkuat budaya mutu di lingkungan perguruan tinggi, meningkatkan akuntabilitas publik, serta mendorong terciptanya layanan pendidikan tinggi yang unggul, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan.

2. Tujuan

- 1) Mengukur tingkat kepuasan stakeholder terhadap layanan institusi.
- 2) Menganalisis tren kepuasan selama tiga tahun terakhir.
- 3) Menyusun rencana tindak lanjut sebagai bagian dari siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan).

B. METODE PELAKSANAAN

Pengukuran kepuasan stakeholder dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh kelompok pemangku kepentingan yang telah ditetapkan. Instrumen survei yang digunakan telah melalui proses penyusunan dan validasi untuk memastikan kejelasan indikator, kesesuaian substansi dengan standar mutu perguruan tinggi, serta reliabilitas hasil pengukuran. Proses validasi dilakukan dengan meninjau keselarasan butir pertanyaan terhadap standar layanan akademik dan non-akademik, serta memastikan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan aspek mutu yang diukur secara objektif dan terukur.

Kuesioner disusun berdasarkan sejumlah indikator layanan yang mencakup aspek akademik (proses pembelajaran, bimbingan akademik, evaluasi pembelajaran), layanan administrasi, dukungan sarana dan prasarana, sistem informasi, responsivitas pelayanan, komunikasi institusi, serta relevansi kurikulum dengan kebutuhan pengguna lulusan. Penyebaran kuesioner dilakukan secara sistematis kepada masing-masing kelompok stakeholder dengan memperhatikan prinsip keterwakilan dan proporsionalitas responden.

Skala penilaian dalam survei ini menggunakan empat kategori tingkat kepuasan, yaitu:

- ✓ Sangat Baik (SB)
- ✓ Baik (B)
- ✓ Cukup (C)
- ✓ Kurang Baik (KB)

Penggunaan skala empat tingkat ini dimaksudkan untuk memberikan variasi penilaian yang jelas serta memudahkan analisis kecenderungan persepsi responden. Setiap kategori mencerminkan tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang diterima, sehingga memungkinkan institusi untuk mengidentifikasi aspek yang telah berjalan optimal maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Analisis dilakukan dengan membandingkan jumlah responden pada masing-masing kelompok stakeholder, menghitung persentase keterwakilan, serta mengkaji distribusi tingkat kepuasan pada tiga periode pengukuran, yaitu TS-2, TS-1, dan TS. Pendekatan ini memungkinkan institusi untuk melihat tren perkembangan kepuasan dari waktu ke waktu, mengidentifikasi peningkatan maupun penurunan

pada indikator tertentu, serta mengevaluasi efektivitas kebijakan perbaikan yang telah diterapkan sebelumnya.

Selain itu, hasil analisis kuantitatif juga dijadikan dasar untuk melakukan interpretasi secara komprehensif dalam kerangka penjaminan mutu internal. Dengan membandingkan data antarperiode, institusi dapat memastikan bahwa proses evaluasi tidak bersifat insidental, melainkan berkelanjutan dan terintegrasi dalam siklus peningkatan mutu. Melalui mekanisme ini, pengukuran kepuasan stakeholder tidak hanya menghasilkan data statistik, tetapi juga menjadi landasan dalam perencanaan tindak lanjut yang lebih tepat sasaran dan berbasis bukti (evidence-based improvement).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tingkat Partisipasi Responden

Secara umum, jumlah responden pada seluruh kelompok stakeholder menunjukkan tren peningkatan yang konsisten dari periode TS-2 ke TS-1 hingga TS. Peningkatan ini mencerminkan adanya perbaikan dalam mekanisme sosialisasi survei, peningkatan kesadaran partisipatif para pemangku kepentingan, serta tumbuhnya kepercayaan terhadap proses evaluasi yang dilakukan oleh institusi. Bertambahnya jumlah responden setiap tahunnya juga menunjukkan bahwa instrumen dan metode pelaksanaan survei semakin mudah diakses serta dipahami oleh para responden.

Dari sisi persentase keterwakilan, capaian berada pada rentang 75%–85% di setiap kelompok stakeholder. Angka tersebut menunjukkan tingkat partisipasi yang baik dan secara statistik dapat dianggap representatif dalam menggambarkan kondisi riil persepsi stakeholder terhadap layanan institusi. Tingginya tingkat keterwakilan ini memperkuat validitas hasil survei, karena data yang diperoleh berasal dari proporsi responden yang memadai dan mencerminkan populasi sasaran secara proporsional.

Konsistensi partisipasi yang tinggi selama tiga periode pengukuran juga mengindikasikan bahwa budaya evaluasi dan umpan balik (feedback culture) mulai terinternalisasi di lingkungan institusi. Stakeholder tidak lagi memandang survei sebagai formalitas administratif, melainkan sebagai sarana komunikasi dua arah antara institusi dan pemangku kepentingan. Hal ini menjadi indikator positif dalam penguatan tata kelola perguruan tinggi yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Dengan tren peningkatan jumlah responden dan tingkat keterwakilan yang stabil pada kisaran tinggi, hasil pengukuran kepuasan dapat dijadikan dasar yang kuat dalam analisis mutu serta penyusunan kebijakan peningkatan layanan secara berkelanjutan. Kondisi ini juga menunjukkan bahwa sistem penjaminan mutu internal berjalan secara efektif dalam melibatkan partisipasi aktif seluruh stakeholder.

2. Tingkat Kepuasan Stakeholder

1) Mahasiswa

Jumlah responden pada kelompok mahasiswa menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam kurun waktu tiga periode pengukuran, yaitu dari 120 responden pada TS-2 menjadi 142 responden pada TS. Peningkatan ini

mengindikasikan adanya perbaikan dalam strategi penyebaran survei serta meningkatnya kesadaran mahasiswa akan pentingnya memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Partisipasi yang semakin tinggi juga mencerminkan tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap mekanisme evaluasi yang diselenggarakan oleh institusi.

Dari aspek tingkat kepuasan, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori Sangat Baik (52%) dan Baik (32%). Dominasi dua kategori ini menunjukkan bahwa layanan akademik maupun non-akademik yang diberikan kepada mahasiswa secara umum telah memenuhi bahkan melampaui harapan. Aspek-aspek seperti proses pembelajaran, layanan administrasi akademik, ketersediaan sarana prasarana, serta dukungan sistem informasi dinilai berjalan dengan baik.

Persentase kepuasan positif (gabungan Sangat Baik dan Baik) yang mencapai 84% menjadi indikator kuat bahwa mutu layanan kepada mahasiswa berada pada kategori tinggi. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian pada kategori Cukup dan Kurang Baik. Hal ini menjadi perhatian institusi untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan, terutama pada aspek layanan yang dinilai belum optimal.

Secara keseluruhan, peningkatan jumlah responden yang diikuti oleh dominasi penilaian Sangat Baik dan Baik menunjukkan bahwa kualitas layanan kepada mahasiswa mengalami perkembangan yang positif dari waktu ke waktu. Data ini sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan lanjutan guna mempertahankan capaian yang telah baik serta memperbaiki aspek yang masih memerlukan penyempurnaan.

Tindak lanjut: Meski mengalami peningkatan ada beberapa hal yang tetap perlu dilakukan tindak lanjut terutama yang berkaitan dengan Perbaikan layanan akademik dan peningkatan respons layanan administrasi.

2) Dosen

Jumlah responden pada kelompok dosen menunjukkan peningkatan yang positif dari 45 orang pada periode TS-2 menjadi 52 orang pada periode TS. Kenaikan jumlah partisipasi ini mencerminkan meningkatnya keterlibatan dosen dalam proses evaluasi mutu institusi serta kesadaran akan pentingnya memberikan umpan balik terhadap kebijakan dan layanan yang berkaitan dengan pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Tingkat keterwakilan yang mencapai 83% menunjukkan bahwa hasil survei telah merepresentasikan sebagian besar populasi dosen secara proporsional dan dapat dijadikan dasar analisis yang reliabel.

Dari sisi tingkat kepuasan, hasil pengukuran menunjukkan bahwa mayoritas dosen memberikan penilaian pada kategori Sangat Baik (50%) dan Baik (30%). Dominasi dua kategori ini mengindikasikan bahwa kebijakan dan layanan institusi dalam mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat telah berjalan secara optimal. Aspek yang umumnya dinilai positif meliputi dukungan administrasi akademik, fasilitas pembelajaran, sistem informasi akademik, serta kesempatan pengembangan kompetensi dan karier dosen.

Persentase kepuasan positif (Sangat Baik dan Baik) yang mencapai 80% menunjukkan bahwa sebagian besar dosen merasa puas terhadap sistem tata kelola dan dukungan institusi. Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian pada kategori Cukup dan Kurang Baik. Hal ini menjadi bahan evaluasi bagi institusi untuk terus meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam aspek dukungan penelitian, beban kerja, fasilitasi publikasi ilmiah, serta penguatan program pengembangan profesional berkelanjutan.

Secara keseluruhan, peningkatan jumlah responden yang diikuti oleh tingginya tingkat kepuasan menunjukkan adanya perkembangan yang konstruktif dalam pengelolaan sumber daya dosen. Data ini menjadi landasan penting dalam penyusunan kebijakan strategis untuk memperkuat ekosistem akademik yang produktif, kolaboratif, dan berorientasi pada mutu.

Tindak lanjut: Penguatan dukungan penelitian dan pelatihan pengembangan karir dosen.

3) **Tenaga Kependidikan**

Jumlah responden pada kelompok tenaga kependidikan menunjukkan peningkatan dari 30 orang pada periode TS-2 menjadi 35 orang pada periode TS. Peningkatan ini mencerminkan bertambahnya partisipasi aktif tenaga kependidikan dalam proses evaluasi mutu internal institusi. Keterlibatan yang semakin luas tersebut mengindikasikan adanya kesadaran kolektif akan pentingnya pemberian umpan balik terhadap sistem layanan dan tata kelola administrasi yang mereka jalankan maupun terima dalam lingkungan kerja.

Dari aspek tingkat kepuasan, hasil survei menunjukkan bahwa penilaian didominasi oleh kategori **Sangat Baik (48%)** dan **Baik (33%)**. Dominasi dua kategori ini menandakan bahwa mayoritas tenaga kependidikan menilai sistem manajemen, koordinasi kerja, serta dukungan sarana dan prasarana administrasi telah berjalan dengan baik. Hal ini mencakup aspek kejelasan pembagian tugas, efektivitas sistem informasi, dukungan pimpinan, serta suasana kerja yang kondusif.

Jika digabungkan, tingkat kepuasan positif (Sangat Baik dan Baik) mencapai 81%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kependidikan merasa puas terhadap layanan dan sistem yang diterapkan institusi. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian pada kategori Cukup dan Kurang Baik. Kondisi ini menjadi perhatian institusi untuk terus melakukan penyempurnaan, khususnya dalam optimalisasi sistem layanan internal berbasis digital, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penyederhanaan prosedur administrasi.

Secara keseluruhan, peningkatan jumlah responden yang diikuti oleh tingginya tingkat kepuasan menunjukkan adanya perkembangan positif dalam tata kelola layanan administratif dan manajerial di lingkungan institusi. Data ini menjadi dasar penting dalam merumuskan langkah-langkah strategis guna memperkuat profesionalisme tenaga kependidikan serta meningkatkan efektivitas layanan pendukung kegiatan akademik.

Tindak lanjut: secara umum baik tetapi masih perlu optimalisasi sistem layanan internal berbasis digital.

4) **Mitra Kerja Sama**

Jumlah responden pada kelompok mitra kerja sama menunjukkan peningkatan dari 25 orang pada periode TS-2 menjadi 31 orang pada periode TS. Peningkatan ini mencerminkan semakin luasnya jejaring kerja sama institusi serta meningkatnya partisipasi mitra dalam memberikan umpan balik terhadap pelaksanaan program kolaboratif. Bertambahnya jumlah responden juga menunjukkan adanya hubungan komunikasi yang semakin baik antara institusi dan para mitra, sehingga proses evaluasi dapat dilakukan secara lebih komprehensif dan representatif.

Dari sisi tingkat kepuasan, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas mitra memberikan penilaian pada kategori **Sangat Baik (46%)** dan **Baik (34%)**. Dominasi kedua kategori ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan kerja sama, baik dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, maupun pengembangan sumber daya, telah berjalan sesuai dengan kesepakatan dan harapan bersama. Aspek yang dinilai positif antara lain profesionalisme dalam koordinasi, kejelasan perjanjian kerja sama, komitmen terhadap pelaksanaan program, serta responsivitas institusi dalam menjaga komunikasi.

Persentase kepuasan positif (Sangat Baik dan Baik) yang mencapai 80% menunjukkan bahwa hubungan kemitraan yang dibangun telah memberikan manfaat timbal balik dan menciptakan kepercayaan (trust) antara kedua belah pihak. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian pada kategori Cukup dan Kurang Baik, yang menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas implementasi program serta memperkuat monitoring dan evaluasi kerja sama.

Secara keseluruhan, peningkatan jumlah responden yang diiringi dengan dominasi tingkat kepuasan positif menunjukkan bahwa institusi telah berhasil membangun dan memelihara kemitraan yang produktif dan berkelanjutan. Data ini menjadi landasan penting dalam pengembangan strategi penguatan kerja sama, perluasan jaringan kolaborasi, serta peningkatan kualitas implementasi program kemitraan di masa mendatang.

Tindak lanjut: Penguatan komunikasi dan implementasi program kolaborasi.

5) **Lulusan**

Jumlah responden pada kelompok lulusan menunjukkan peningkatan yang signifikan dari 60 orang pada periode TS-2 menjadi 70 orang pada periode TS. Peningkatan ini mencerminkan semakin efektifnya pelaksanaan tracer study serta meningkatnya partisipasi alumni dalam memberikan umpan balik terhadap kualitas pendidikan dan layanan yang pernah mereka terima selama menempuh studi. Tingkat keterwakilan yang mencapai 84% menunjukkan bahwa data yang diperoleh telah mencerminkan sebagian besar populasi lulusan secara proporsional, sehingga hasil pengukuran dapat dianggap representatif dan valid sebagai dasar evaluasi.

Dari aspek tingkat kepuasan, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas lulusan memberikan penilaian pada kategori **Sangat Baik (49%)** dan **Baik (33%)**. Dominasi kedua kategori ini mengindikasikan bahwa proses

pendidikan, pembinaan akademik, serta layanan pendukung selama masa studi dinilai telah memberikan pengalaman belajar yang positif dan relevan. Aspek yang umumnya memperoleh penilaian tinggi meliputi kualitas dosen, kurikulum, layanan administrasi akademik, serta dukungan pengembangan kompetensi.

Jika digabungkan, tingkat kepuasan positif (Sangat Baik dan Baik) mencapai 82%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar lulusan merasa puas terhadap mutu penyelenggaraan pendidikan di institusi. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian pada kategori Cukup dan Kurang Baik. Hal ini menjadi perhatian institusi untuk terus memperkuat sistem evaluasi kurikulum, meningkatkan layanan pengembangan karier, serta memastikan relevansi kompetensi lulusan dengan kebutuhan dunia kerja.

Secara keseluruhan, peningkatan jumlah responden yang disertai dengan tingginya tingkat kepuasan menunjukkan bahwa institusi telah mampu menghasilkan pengalaman pendidikan yang bermutu dan berdampak positif bagi lulusan. Data ini menjadi dasar strategis dalam pengembangan kebijakan peningkatan kualitas akademik serta penguatan hubungan berkelanjutan antara institusi dan alumni.

Tindak lanjut: Penguatan tracer study dan layanan pengembangan karir.

6) **Pengguna Lulusan**

Jumlah responden pada kelompok pengguna lulusan menunjukkan peningkatan dari 35 orang pada periode TS-2 menjadi 40 orang pada periode TS. Peningkatan ini mengindikasikan semakin luasnya keterlibatan dunia kerja, industri, maupun instansi pengguna dalam memberikan penilaian terhadap kualitas lulusan yang dihasilkan institusi. Partisipasi yang meningkat juga mencerminkan adanya komunikasi dan hubungan kelembagaan yang semakin baik antara perguruan tinggi dengan para pengguna lulusan, sehingga proses evaluasi dapat dilakukan secara lebih komprehensif dan berbasis kebutuhan nyata di lapangan.

Dari aspek tingkat kepuasan, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas pengguna lulusan memberikan penilaian pada kategori **Sangat Baik (47%)** dan **Baik (35%)**. Dominasi kedua kategori ini menandakan bahwa kompetensi lulusan dinilai telah sesuai dengan standar dan ekspektasi dunia kerja. Penilaian positif tersebut umumnya mencakup aspek integritas, etika kerja, kemampuan komunikasi, penguasaan bidang keilmuan, keterampilan teknis, serta kemampuan beradaptasi dalam lingkungan profesional.

Apabila digabungkan, tingkat kepuasan positif (Sangat Baik dan Baik) mencapai 82%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna lulusan merasa puas terhadap kualitas dan kinerja alumni institusi. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian pada kategori Cukup dan Kurang Baik. Hal ini menjadi bahan evaluasi bagi institusi untuk terus melakukan penyesuaian kurikulum dengan kebutuhan industri, memperkuat pembelajaran berbasis praktik, serta meningkatkan program pengembangan soft skills dan kesiapan kerja mahasiswa.

Secara keseluruhan, peningkatan jumlah responden yang disertai dengan tingginya tingkat kepuasan menunjukkan bahwa lulusan institusi memiliki daya saing dan relevansi yang baik di dunia kerja. Data ini menjadi dasar strategis dalam penguatan kemitraan dengan pengguna lulusan serta penyempurnaan kurikulum berbasis outcome dan kebutuhan pasar kerja.

Tindak lanjut: Penyesuaian kurikulum berbasis kebutuhan industri.

7) **Stakeholder Lainnya**

Jumlah responden pada kelompok stakeholder lainnya menunjukkan peningkatan dari 20 orang pada periode TS-2 menjadi 25 orang pada periode TS. Peningkatan ini menandakan semakin luasnya partisipasi pihak-pihak eksternal yang memiliki keterkaitan dengan institusi, baik dalam bentuk hubungan sosial, kelembagaan, maupun kontribusi terhadap pengembangan program. Bertambahnya jumlah responden juga mencerminkan meningkatnya keterbukaan institusi dalam menerima masukan dari berbagai unsur masyarakat serta komitmen untuk melibatkan lebih banyak pihak dalam proses evaluasi mutu.

Dari sisi tingkat kepuasan, hasil survei menunjukkan bahwa penilaian didominasi oleh kategori **Sangat Baik (45%)** dan **Baik (36%)**. Dominasi kedua kategori tersebut mengindikasikan bahwa secara umum stakeholder lainnya menilai layanan, komunikasi, serta kontribusi institusi kepada masyarakat telah berjalan dengan baik. Aspek yang umumnya memperoleh penilaian positif meliputi kualitas komunikasi kelembagaan, keterbukaan informasi, pelaksanaan program kemasyarakatan, serta citra dan reputasi institusi di lingkungan eksternal.

Jika digabungkan, tingkat kepuasan positif mencapai 81%, yang menunjukkan bahwa mayoritas stakeholder eksternal memiliki persepsi yang baik terhadap kinerja dan tata kelola institusi. Meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian pada kategori Cukup dan Kurang Baik, hal tersebut menjadi masukan konstruktif bagi institusi untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik, memperkuat hubungan kemitraan sosial, serta meningkatkan efektivitas komunikasi kelembagaan.

Secara keseluruhan, peningkatan jumlah responden yang diikuti oleh tingginya tingkat kepuasan menunjukkan bahwa institusi mampu menjaga hubungan yang harmonis dan produktif dengan berbagai pemangku kepentingan eksternal. Data ini menjadi dasar penting dalam penguatan strategi komunikasi, pengembangan program pengabdian kepada masyarakat, serta peningkatan reputasi institusi secara berkelanjutan.

Tindak lanjut: Peningkatan kualitas komunikasi dan layanan institusi.

3. **Analisis Umum**

Secara keseluruhan, hasil pengukuran menunjukkan bahwa tingkat kepuasan stakeholder berada pada kategori **Baik hingga Sangat Baik**, dengan rata-rata tingkat kepuasan positif (gabungan Sangat Baik dan Baik) berada di atas 75% pada seluruh kelompok responden. Capaian ini mencerminkan bahwa layanan akademik maupun non-akademik yang diselenggarakan institusi telah berjalan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan dalam dokumen SPMI. Tingginya

tingkat kepuasan ini juga menunjukkan bahwa kebijakan, tata kelola, serta sistem layanan yang diterapkan telah mampu menjawab kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan secara umum.

Layanan akademik yang meliputi proses pembelajaran, bimbingan akademik, evaluasi pembelajaran, serta dukungan sarana prasarana dinilai telah berjalan efektif dan mendukung pencapaian capaian pembelajaran lulusan. Demikian pula pada aspek non-akademik, seperti layanan administrasi, sistem informasi, komunikasi kelembagaan, serta dukungan pengembangan sumber daya manusia, secara umum mendapatkan respons positif dari para stakeholder. Kondisi ini menunjukkan bahwa institusi telah memiliki fondasi tata kelola yang baik dan budaya mutu yang mulai terinternalisasi dalam setiap unit kerja.

Meskipun demikian, hasil survei juga menunjukkan bahwa masih terdapat sekitar 4–5% responden yang memberikan penilaian pada kategori **Kurang Baik**. Meskipun persentasenya relatif kecil, temuan ini tetap menjadi perhatian serius dalam kerangka peningkatan mutu berkelanjutan. Masukan tersebut mengindikasikan adanya beberapa aspek layanan yang belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan perbaikan.

Beberapa area yang perlu mendapatkan penguatan antara lain peningkatan responsivitas layanan administrasi dan akademik, optimalisasi digitalisasi sistem informasi untuk mempercepat dan mempermudah akses layanan, penguatan program pengembangan karier bagi dosen dan lulusan, serta penyesuaian kurikulum berbasis kebutuhan pengguna lulusan dan perkembangan industri. Selain itu, diperlukan peningkatan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa setiap tindak lanjut yang direncanakan dapat diimplementasikan secara efektif dan memberikan dampak nyata.

Dengan demikian, meskipun capaian kepuasan stakeholder menunjukkan hasil yang positif, institusi tetap berkomitmen untuk tidak berpuas diri. Hasil survei ini akan dijadikan dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut yang terintegrasi dalam siklus PPEPP, sehingga proses peningkatan mutu dapat berjalan secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan demi terwujudnya layanan pendidikan tinggi yang unggul dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan stakeholder.

D. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

- 1) Tingkat partisipasi stakeholder dalam survei kepuasan menunjukkan tren peningkatan selama tiga tahun terakhir.
- 2) Tingkat kepuasan mayoritas berada pada kategori Baik dan Sangat Baik.
- 3) Institusi telah menunjukkan komitmen terhadap peningkatan mutu melalui tindak lanjut yang terarah dan sistematis.

2. Rekomendasi

- 1) Meningkatkan integrasi sistem layanan berbasis digital.
- 2) Memperkuat dukungan penelitian dan pengembangan karir dosen serta lulusan.
- 3) Menyesuaikan kurikulum dengan kebutuhan industri dan pengguna lulusan.
- 4) Melakukan monitoring dan evaluasi berkala sebagai bagian dari siklus SPMI.

Laporan akademik ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas institusi dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) serta sebagai wujud komitmen perguruan tinggi terhadap prinsip transparansi, evaluasi berkelanjutan, dan peningkatan mutu yang sistematis. Dokumen ini tidak hanya berfungsi sebagai laporan administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis yang merekam proses evaluasi, analisis capaian, serta tindak lanjut atas hasil pengukuran kepuasan stakeholder yang telah dilaksanakan secara periodik.

Sebagai bagian dari tata kelola perguruan tinggi yang baik (good university governance), laporan ini menjadi bukti bahwa institusi secara konsisten melakukan monitoring dan evaluasi terhadap mutu layanan akademik dan non-akademik. Informasi yang disajikan di dalamnya menggambarkan kondisi objektif persepsi stakeholder terhadap kinerja institusi, sekaligus menjadi dasar dalam mengidentifikasi kekuatan yang perlu dipertahankan dan area yang memerlukan perbaikan.

Lebih lanjut, laporan ini juga dimanfaatkan sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan strategis, baik pada tingkat program studi, fakultas, maupun institusi secara keseluruhan. Hasil analisis yang diperoleh akan diintegrasikan ke dalam perencanaan program kerja, penyusunan rencana operasional, serta pengembangan kebijakan peningkatan mutu yang berorientasi pada kebutuhan pemangku kepentingan. Dengan demikian, setiap kebijakan yang diambil tidak bersifat asuntif, melainkan berbasis data (evidence-based policy).

Selain itu, laporan ini berfungsi sebagai dokumen pendukung dalam proses akreditasi dan evaluasi eksternal, yang menunjukkan bahwa institusi telah menjalankan siklus PPEPP secara konsisten dan terdokumentasi dengan baik. Melalui penyusunan laporan ini, institusi menegaskan komitmennya untuk terus meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi secara berkelanjutan, adaptif terhadap perkembangan lingkungan strategis, serta selaras dengan tuntutan masyarakat dan dunia kerja.

Dengan adanya laporan akademik ini, diharapkan proses peningkatan mutu tidak hanya menjadi tanggung jawab unit tertentu, melainkan menjadi budaya bersama di seluruh sivitas akademika, sehingga tercipta layanan perguruan tinggi yang unggul, akuntabel, dan berdaya saing.

Ketua LPM Universitas
Omaruddin

The image shows a purple circular official stamp of Universitas Omaruddin. The outer ring of the stamp contains the text 'UNIVERSITAS OMARUDDIN' at the top and 'BADAN PENJAMINAN MUTU' at the bottom. Inside the ring, there is a smaller emblem with a book and a quill, and the text 'BADAN PENJAMINAN MUTU' is repeated. Overlaid on the right side of the stamp is a handwritten signature in black ink.

Muhammad Mahbub, M.Pd.I