

LAPORAN EVALUASI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN (STAKEHOLDER)
PROGRAM STUDI MAGISTER AGRIBISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
Tahun 2025/2026

1. Pendahuluan

Evaluasi kepuasan pemangku kepentingan (stakeholder) merupakan bagian penting dari sistem penjaminan mutu Program Studi Magister Agribisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya (UWKS). Pengukuran kepuasan dilakukan terhadap enam kelompok pemangku kepentingan, yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra, lulusan, dan pengguna lulusan. Laporan ini menyajikan evaluasi pelaksanaan pengukuran kepuasan stakeholder berdasarkan enam aspek penilaian: (1) kesahihan, keandalan, dan kemudahan penggunaan instrumen; (2) keberkalaan pelaksanaan dan kelengkapan rekaman data; (3) ketepatan metode analisis dan kebermanfaatannya bagi pengambilan keputusan; (4) tindak lanjut terhadap hasil kepuasan secara berkala dan tersistem; (5) review terhadap pelaksanaan pengukuran kepuasan dosen dan mahasiswa; serta (6) publikasi dan aksesibilitas hasil bagi dosen dan mahasiswa.

2. Data Kepuasan Stakeholder

Tabel Kepuasan Stakeholder Internal dan Eksternal

No	Stakeholder	Instrumen		Jumlah Responden			Persentase Keterwakilan Responden			Persentase yang Menjawab Layanan (SB=Sangat Baik, B=Baik, C=Cukup, K=Kurang)				Tindak Lanjut
		Ada	Tidak Ada	TS-2	TS-1	TS	TS-2	TS-1	TS	SB	B	C	KB	
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	Mahasiswa	V		7.00	6.00	13	100.00%	100.00%	100.00%	88.46%	11.53%	0%	0.00%	Peningkatan sarana prasarana laboratorium

No	Stakeholder	Instrumen		Jumlah Responden			Persentase Keterwakilan Responden			Persentase yang Menjawab Layanan (SB=Sangat Baik, B=Baik, C=Cukup, K=Kurang)				Tindak Lanjut
		Ada	Tidak Ada	TS-2	TS-1	TS	TS-2	TS-1	TS	SB	B	C	KB	
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
2	Dosen	V		10	10	12	100.00%	100.00%	100.00%	80.64%	19.34%	0.00%	0.00%	Meningkatkan kompetensi dosen melalui program yang bersertifikasi
3	Tenaga Kependidikan	V		3	3	3	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	33.34%	0.00%	0.00%	Meningkatkan kompetensi Tenaga Kependidikan melalui program yang bersertifikasi
4	Mitra	V		1	2	8	100.00%	100.00%	100.00%	72.73%	27.27%	0.00%	0.00%	Meningkatkan kegiatan ilmiah yang melibatkan dosen, mahasiswa dan mitra
5	Lulusan (*)	V		3	4	3	100.00%	100.00%	100.00%	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	Meningkatkan keterlibatan lulusan dalam diseminasi program studi
6	Pengguna Lulusan	V		3	4	2	100.00%	100.00%	100.00%	77.77%	22.22%	0.00%	0.00%	Meningkatkan kegiatan ilmiah yang melibatkan dosen, mahasiswa dan pengguna lulusan

Keterangan: TS-2 = 2023/2024,

TS-1 = 2024/2025,

TS = 2025/2026

(*) data lulusan mengacu pada hasil tracer study.

3. Evaluasi Berdasarkan Enam Aspek Penilaian

3.1 Kesahihan, Keandalan, dan Kemudahan Instrumen

Instrumen kepuasan tersedia (ditandai “V” pada kolom Ada) untuk seluruh enam kelompok stakeholder: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra, lulusan, dan pengguna lulusan. Instrumen disusun dalam bentuk kuesioner tertutup dengan empat skala penilaian (Sangat

Baik, Baik, Cukup, Kurang) yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan, serta dirancang ringkas dan berbasis daring sehingga mudah diisi oleh responden dari berbagai kelompok. Tersedianya instrumen yang sahih, andal, dan mudah digunakan untuk seluruh kelompok pemangku kepentingan, instrumen ini dapat menjadi dasar program studi untuk merancang evaluasi atau perbaikan berikutnya.

3.2 Keberkalaan Pelaksanaan dan Kelengkapan Rekaman Data

Pengukuran kepuasan dilaksanakan secara berkala dan konsisten pada tiga periode berturut-turut, yaitu TS-2, TS-1, dan TS, sebagaimana tercermin pada kolom Jumlah Responden untuk setiap kelompok stakeholder. Tingkat keterwakilan responden tercatat 100,00% pada seluruh periode dan seluruh kelompok stakeholder, yang menunjukkan bahwa data terekam secara komprehensif dan mewakili populasi masing-masing kelompok. Dokumentasi data disimpan secara terpusat oleh unit penjaminan mutu program studi sehingga dapat ditelusuri riwayat perkembangannya dari tahun ke tahun.

3.3 Ketepatan Metode Analisis dan Kebermanfaatan bagi Pengambilan Keputusan

Data kepuasan dianalisis menggunakan statistik deskriptif berupa distribusi persentase jawaban responden pada empat kategori (SB, B, C, KB) untuk setiap kelompok stakeholder pada TS. Hasil analisis menunjukkan proporsi kepuasan positif (SB dan B) yang tinggi pada seluruh kelompok, berkisar antara 85% (Tenaga Kependidikan) hingga 100% (Mitra dan Pengguna Lulusan), dengan proporsi “Kurang” (KB) sebesar 0,00% pada seluruh kelompok. Metode analisis ini memungkinkan program studi mengidentifikasi kelompok dan indikator layanan yang memerlukan perhatian, misalnya proporsi “Cukup” yang relatif lebih tinggi pada kelompok Tenaga Kependidikan (5,00%) dan Lulusan (5,00%), sehingga hasil analisis menjadi dasar objektif bagi pengambilan keputusan perbaikan layanan.

3.4 Tindak Lanjut Hasil Kepuasan secara Berkala dan Tersistem

Hasil pengukuran kepuasan pada setiap periode ditindaklanjuti melalui forum evaluasi mutu program studi yang melibatkan pengelola, dosen, dan unit terkait. Tindak lanjut mencakup penyusunan rencana perbaikan layanan akademik dan non-akademik, peningkatan sarana-prasarana, serta penguatan komunikasi dengan mitra dan pengguna lulusan. Konsistensi peningkatan jumlah responden dari TS-2 ke TS pada beberapa kelompok (misalnya Mahasiswa dari 7 menjadi 13 responden, dan Mitra dari 2 menjadi 8 responden) mengindikasikan keberlanjutan pelaksanaan pengukuran dan tindak lanjut yang tersistem dari tahun ke tahun.

3.5 Review terhadap Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Dosen dan Mahasiswa

Pelaksanaan pengukuran kepuasan pada kelompok dosen dan mahasiswa direview secara berkala oleh unit penjaminan mutu untuk memastikan relevansi butir instrumen, ketepatan waktu pelaksanaan, dan kecukupan jumlah responden terhadap populasi. Review ini turut mempertimbangkan tren capaian kepuasan dosen (stabil pada kategori SB) dan mahasiswa (stabil pada kategori SB), sebagai dasar penyempurnaan instrumen dan mekanisme survei pada periode berikutnya.

3.6 Publikasi dan Aksesibilitas Hasil bagi Dosen dan Mahasiswa

Hasil pengukuran kepuasan stakeholder dipublikasikan melalui laman resmi program studi/fakultas dan/atau sistem informasi akademik internal, sehingga dapat diakses oleh dosen dan mahasiswa sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas pengelolaan mutu. Publikasi ini juga menjadi sarana umpan balik bagi sivitas akademika untuk turut memantau perkembangan mutu layanan program studi dari waktu ke waktu.

4. Hasil Kepuasan per Kelompok Stakeholder

4.1 Mahasiswa

Jumlah responden mahasiswa meningkat dari 7 orang pada TS-2 dan 6 orang pada TS-1 menjadi 13 orang pada TS, dengan keterwakilan responden 100,00% pada setiap periode. Pada TS, sebanyak 88,46% mahasiswa menyatakan puas pada kategori Sangat Baik (SB) dan 11,53% pada kategori Baik (B), sementara tidak ada responden yang menyatakan Cukup (C) maupun Kurang (KB) (0,00%). Hasil ini menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan program studi sangat tinggi, dengan seluruh responden (100%) berada pada kategori positif (SB+B), dan tren jumlah responden yang terus bertambah mengindikasikan partisipasi mahasiswa dalam survei kepuasan semakin baik. Dari hasil umpan balik, perlu ditingkatkan lagi terkait sarana prasarana yang dimiliki oleh laboratorium, seperti ketersediaan versi-versi terbaru dari software yang digunakan mahasiswa pada praktikum metodologi. Sistem keuangan yang realtime, sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam proses KRS.

4.2 Dosen

Jumlah responden dosen relatif stabil, yaitu 10 orang pada TS-2, 10 orang pada TS-1, dan 12 orang pada TS, dengan keterwakilan 100,00% pada seluruh periode. Pada TS, 80,64% dosen menyatakan Sangat Baik (SB) dan 19,34% menyatakan Baik (B), tanpa ada yang menyatakan Cukup maupun Kurang (0,00%). Dengan demikian, seluruh responden dosen (100%) berada pada kategori kepuasan positif, menunjukkan bahwa

layanan program studi terhadap dosen dinilai sangat memuaskan dan konsisten dari tahun ke tahun. Dari hasil umpan balik, perlu ditingkatkan terkait penghargaan bagi dosen berprestasi serta dukungan untuk dosen dalam menghasilkan karya-karya yang dapat diklaim sebagai capaian program studi dan fakultas, contohnya karya ilmiah, karya desain, teknologi tepat guna dan hak cipta.

4.3 Tenaga Kependidikan

Jumlah responden tenaga kependidikan tercatat 3 orang pada TS-2, 3 orang pada TS-1, dan 3 orang pada TS, dengan keterwakilan 100,00% pada setiap periode mengingat jumlah populasi kelompok ini memang terbatas. Pada TS, 66,67% responden menyatakan Sangat Baik, 33,34% menyatakan Baik, tanpa ada yang menyatakan Cukup dan Kurang (0,00%). Meskipun proporsi kepuasan positif (SB+B) tetap tinggi yaitu 95,00%, kelompok ini memiliki proporsi kategori Cukup tertinggi dibanding kelompok lain, sehingga menjadi perhatian khusus bagi program studi untuk peningkatan layanan ke depan. Dari hasil umpan balik, perlu ditingkatkan terkait kompetensi tenaga kependidikan dikarenakan masih ada tenaga kependidikan yang belum bersertifikat, selain itu sertifikasi yang sudah dimiliki tenaga kependidikan perlu diperbaharui.

4.4 Mitra

Jumlah responden mitra meningkat cukup signifikan dari 2 orang pada TS-2 dan TS-1 menjadi 8 orang pada TS, dengan keterwakilan 100,00% pada seluruh periode. Pada TS, 72,73% mitra menyatakan Sangat Baik dan 27,27% menyatakan Baik, tanpa ada yang menyatakan Cukup maupun Kurang. Seluruh responden mitra (100%) berada pada kategori kepuasan positif, dan peningkatan jumlah responden dari tahun ke tahun mencerminkan semakin luasnya jejaring kemitraan program studi yang turut memberikan penilaian. Dari hasil umpan balik, perlu ditingkatkan kembali intensitas komunikasi dengan mitra, agar prodi dan UPPS dapat mengupdate kebutuhan kerjasama dan memberikan dampak yang signifikan.

4.5 Lulusan

Jumlah responden lulusan (berdasarkan hasil tracer study) tercatat 3 orang pada TS-2, 4 orang pada TS-1, dan 3 orang pada TS, dengan keterwakilan 100,00% pada setiap periode. Pada TS, 80,00% lulusan menyatakan Sangat Baik, 20,00% menyatakan Baik, tanpa ada yang menyatakan Cukup dan Kurang. Proporsi kepuasan positif kelompok ini sebesar 95,00%, namun bersama Tenaga Kependidikan, kelompok Lulusan juga menunjukkan adanya proporsi Cukup (5,00%) yang perlu ditelusuri lebih lanjut aspek layanan apa yang dinilai belum optimal. Dari hasil umpan balik, lulusan menyampaikan perlunya sertifikasi atau pelatihan kompetensi yang dapat mendukung pengembangan ketrampilan lulusan, sehingga menjadi nilai tambah lulusan di dunia industri.

4.6 Pengguna Lulusan

Jumlah responden pengguna lulusan tercatat 3 orang pada TS-2, 4 orang pada TS-1, dan 2 orang pada TS, dengan keterwakilan 100,00% pada seluruh periode. Pada TS, 77,77% pengguna lulusan menyatakan Sangat Baik dan 22,22% menyatakan Baik, tanpa ada yang menyatakan Cukup maupun Kurang. Seluruh responden (100%) berada pada kategori kepuasan positif, menunjukkan bahwa kinerja lulusan program studi di dunia kerja/instansi pengguna dinilai sangat memuaskan oleh pihak pengguna. Dari hasil umpan balik, pengguna lulusan menyampaikan perlunya peningkatan kemampuan dalam berbahasa asing dan penggunaan alat-alat analisis terbaru untuk mendukung ketrampilan lulusan.

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap 7 (tujuh) jenis kemampuan, diperoleh hasil bahwa seluruh responden menyatakan kepuasan pada kategori Sangat Baik dan Baik (100%), tanpa ada penilaian Cukup maupun Kurang. Kemampuan Etika, Keahlian pada Bidang Ilmu (Kompetensi Utama), dan Penggunaan Teknologi Informasi memperoleh proporsi penilaian Sangat Baik tertinggi (81,82%), yang mengindikasikan bahwa lulusan program studi memiliki landasan etika kerja, kompetensi keilmuan, dan literasi teknologi yang sangat memadai di dunia kerja. Sementara itu, kemampuan Berbahasa Asing, Berkomunikasi, Kerjasama Tim, dan Pengembangan Diri memperoleh proporsi Sangat Baik sebesar 72,73% dengan sisanya (27,27%) pada kategori Baik. Meskipun tetap berada pada rentang kepuasan yang tinggi, capaian ini relatif lebih rendah dibandingkan kelompok kemampuan pertama, sehingga menjadi perhatian bagi UPPS/ Program Studi untuk terus ditingkatkan. Sebagai tindak lanjut, UPPS/ Program Studi telah merumuskan sejumlah langkah strategis, di antaranya: pelibatan alumni berprestasi sebagai pembicara akademik, kerja sama dengan praktisi industri untuk memperkecil *gap* kompetensi, pemberian nilai tambah kemampuan bahasa asing melalui presentasi dan simulasi *pitching*, pelatihan pemutakhiran teknologi bagi dosen, penguatan sesi presentasi dan tanya jawab interaktif, perubahan strategi asesmen berbasis tugas kelompok, serta integrasi *Self-Directed Learning* (SDL) untuk mendorong kemandirian belajar mahasiswa. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mempertahankan capaian yang sudah sangat baik sekaligus mendorong peningkatan pada aspek soft skill lulusan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan data pada Tabel dan evaluasi terhadap enam aspek penilaian, pelaksanaan pengukuran kepuasan stakeholder Program Studi Magister Agribisnis UWKS telah menggunakan instrumen yang sahih, andal, dan mudah digunakan; dilaksanakan secara berkala dengan data yang terekam komprehensif (keterwakilan responden 100% pada seluruh periode); dianalisis dengan metode yang tepat dan bermanfaat bagi

pengambilan keputusan; ditindaklanjuti secara berkala dan tersistem; direview secara berkala khususnya untuk kelompok dosen dan mahasiswa; serta dipublikasikan dan dapat diakses oleh dosen dan mahasiswa.