



LAPORAN SURVEI KEPUASAN 2026

FAKULTAS ILMU KELAUTAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN FAKULTAS ILMU KELUATAN DAN PERIKANAN



Merumuskan,
GPM FIKP

Esty Kurniawati, S.Pi., M.Si.
NIP. 199312262020122004

Mengesahkan,
Dekan FIKP UMRAH



Dr. Dony Apdillah, S.Pi., M.Si.
NIPPPK. 197602222021211004

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Tahun 2026 Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan (FIKP) Universitas Maritim Raja Ali Haji dapat disusun dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas layanan kepada seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) sekaligus sebagai bagian dari pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Hasil survei diharapkan memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Survei kepuasan dilaksanakan secara berkala dengan melibatkan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra, dan masyarakat. Laporan ini menyajikan hasil analisis tingkat kepuasan beserta saran dan masukan dari responden yang diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi fakultas, program studi, dan unit layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Penyusun mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden dan semua pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei serta penyusunan laporan ini. Penyusun menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan pada masa mendatang. Semoga laporan ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan acuan dalam peningkatan kualitas layanan di lingkungan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, Juli 2026

Gugus Penjaminan Mutu FIKP UMRAH

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Tujuan Kegiatan	1
1.2.Manfaat.....	2
1.3.Dasar Hukum	2
BAB III PELAKSANAAN KEGIATAN.....	4
3.1 Tim Pelaksana.....	4
3.2 Waktu dan Ruang Lingkup Pelaksanaan	4
3.3 Tahapan Pelaksana	5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN	6
3.1.Rekapitulasi Jumlah RPS yang Ditelaah.....	6
3.2.Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berdasarkan Kelompok Responden.....	10
3.3.Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per Jenis Layanan di FIKP	11
3.4.Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) oleh Mahasiswa terhadap UPPS.....	12
3.5.Saran dan Masukan dari Responden	14
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	15
5.1 Kesimpulan.....	15
5.2 Rekomendasi.....	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah dan asal responden.....	6
Gambar 2. Asal Angkatan mahasiswa.....	7
Gambar 3. Asal Angkatan Alumni.....	8
Gambar 4. Asal Prodi Responden Mahasiswa.	8
Gambar 5. Asal Program Responden Dosen, Tendik dan Mitra.	9
Gambar 6. IKM Berdasarkan Kelompok Responden.	10
Gambar 7. IKM Per Jenis Layanan.....	11
Gambar 8. Rata – Rata Tertimbang UPPS.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu komitmen Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan (FIKP) Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) dalam mewujudkan tata kelola perguruan tinggi yang baik serta mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Evaluasi terhadap kualitas layanan perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan standar mutu yang ditetapkan. Hasil evaluasi menjadi dasar dalam pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, dan peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP).

Sebagai salah satu instrumen evaluasi, FIKP UMRAH secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan yang melibatkan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, masyarakat, dan mitra kerja sama. Pelaksanaan survei dilakukan secara daring melalui Sistem Survei Kepuasan UMRAH sehingga proses pengumpulan data dapat berlangsung secara efektif dan terdokumentasi dengan baik. Hasil survei digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan di tingkat fakultas maupun program studi sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan dan peningkatan mutu.

Survei kepuasan bertujuan mengukur persepsi pengguna layanan terhadap penyelenggaraan layanan di lingkungan fakultas. Penilaian meliputi aspek layanan akademik dan kemahasiswaan, layanan pengolahan keuangan dan sumberdaya manusia serta layanan pengolahan sarana dan prasarana. Selain itu, FIKP juga melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menilai kualitas pelayanan pada unit layanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan publik. Hasil kedua survei tersebut diharapkan memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan serta menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan dan strategi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

1.1. Tujuan Kegiatan

Survei kepuasan dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan, melalui penilaian tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek tata pamong, kepemimpinan dan

- kemampuan manajerial, kerja sama, layanan sumber daya manusia, layanan keuangan, serta sarana dan prasarana.
2. Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna layanan, sebagai dasar perbaikan dan pengembangan layanan agar lebih efektif, tepat sasaran, dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan.
 3. Mendukung akuntabilitas dan peningkatan tata kelola, dengan menyediakan data yang objektif sebagai dasar pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, serta evaluasi kinerja layanan.
 4. Mendorong peningkatan mutu secara berkelanjutan, melalui penyusunan rekomendasi perbaikan, pengembangan inovasi layanan, dan penguatan daya saing fakultas sesuai dengan prinsip Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

1.2. Manfaat

Survei kepuasan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan di lingkungan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan.
2. Menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.
3. Menjadi dasar dalam pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan mutu.
4. Mendukung peningkatan efektivitas dan efisiensi pengelolaan sumber daya di lingkungan fakultas.
5. Mendorong terwujudnya tata kelola yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan.

1.3. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Tahun 2026 di Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Maritim Raja Ali Haji berpedoman pada peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku di tingkat nasional maupun institusi, sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
3. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Maritim Raja Ali Haji.

4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2023 tentang Statuta Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
6. Peraturan Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Nomor 9 Tahun 2024 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal di Lingkungan Universitas Maritim Raja Ali Haji.
7. Keputusan Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Nomor 1636/UN53/KP/2023 tentang Penetapan Panduan Survei Kepuasan Universitas Maritim Raja Ali Haji.
8. Panduan Survei Kepuasan yang diterbitkan oleh LPMPP Universitas Maritim Raja Ali Haji Tahun 2023.

BAB III

PELAKSANAAN KEGIATAN

3.1 Tim Pelaksana

Pelaksanaan Survei Kepuasan di Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan (FIKP) Universitas Maritim Raja Ali Haji diawali dengan penerbitan surat edaran mengenai pelaksanaan survei kepada seluruh kelompok responden. Penyebarluasan surat edaran tersebut didukung oleh pihak jurusan, Gugus Kendali Mutu (GKM), dan program studi agar pelaksanaan survei dapat menjangkau seluruh responden yang menjadi sasaran.

Pengisian survei dilakukan secara daring melalui Sistem Survei Kepuasan Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dapat diakses pada <https://sisusan.umrah.ac.id/>. Setelah periode pengisian survei berakhir, data hasil survei diunduh oleh Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan. Selanjutnya, GPM melakukan rekapitulasi, pengolahan, dan analisis data untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas. Hasil analisis tersebut menjadi dasar dalam penyusunan laporan survei kepuasan serta rekomendasi perbaikan guna mendukung peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

3.2 Waktu dan Ruang Lingkup Pelaksanaan

Survei kepuasan dilaksanakan secara berkala, yaitu satu kali dalam satu tahun, dengan melibatkan responden yang terdiri atas mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, masyarakat, dan mitra. Pengisian survei dilakukan secara daring melalui Sistem Survei Kepuasan Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dapat diakses pada <https://sisusan.umrah.ac.id/>.

Pada Tahun 2026, data survei yang dianalisis merupakan hasil pengisian responden pada periode **1 Oktober 2025 sampai dengan 24 Juli 2026**. Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan di lingkungan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan (FIKP) serta lima program studi yang berada di bawah Unit Pengelola Program Studi (UPPS).

Adapun unsur yang dinilai dalam survei kepuasan meliputi:

1. Sistem Tata Pamong.
2. Kepemimpinan dan Kemampuan Manajerial.
3. Kerja Sama.
4. Layanan Sumber Daya Manusia.

5. Layanan Keuangan.
6. Sarana dan Prasarana.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit layanan dilakukan berdasarkan **14 unsur pelayanan** yang dikelompokkan ke dalam **7 aspek** utama, meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

3.3 Tahapan Pelaksana

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Tahun 2026 di Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan terdiri atas:

1. Distribusi surat edaran dan imbauan pengisian survei kepada seluruh kelompok responden melalui fakultas, jurusan, Gugus Kendali Mutu (GKM), dan program studi.
2. Pengisian survei oleh responden secara daring melalui Sistem Survei Kepuasan Universitas Maritim Raja Ali Haji (<https://sisusan.umrah.ac.id/>).
3. Pengunduhan (ekstraksi) data survei dari sistem setelah periode pengisian berakhir.
4. Rekapitulasi dan analisis data oleh Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan sebagai dasar penyusunan laporan dan rekomendasi peningkatan mutu layanan.

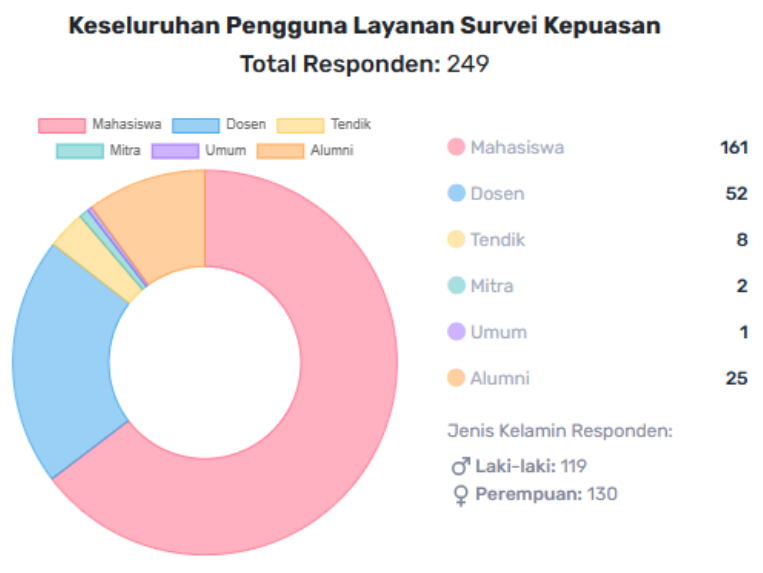
BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN

3.1. Rekapitulasi Jumlah RPS yang Ditelaah

Pada pelaksanaan Survei Kepuasan Tahun 2026, jumlah responden yang berpartisipasi sebanyak 249 responden, yang terdiri atas mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra, dan masyarakat umum. Berdasarkan kelompok pengguna layanan, 161 responden (64,66%) merupakan mahasiswa, 52 responden (20,88%) dosen, 25 responden (10,04%) alumni, 8 responden (3,21%) tenaga kependidikan, 2 responden (0,80%) mitra, dan 1 responden (0,40%) masyarakat umum.

Berdasarkan jenis kelamin, 130 responden (52,21%) berjenis kelamin perempuan dan 119 responden (47,79%) berjenis kelamin laki-laki. Komposisi responden tersebut menunjukkan bahwa survei didominasi oleh mahasiswa sebagai pengguna layanan utama, namun tetap melibatkan berbagai kelompok pemangku kepentingan lainnya sehingga hasil survei dapat memberikan gambaran yang representatif mengenai tingkat kepuasan terhadap layanan di lingkungan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Maritim Raja Ali Haji.

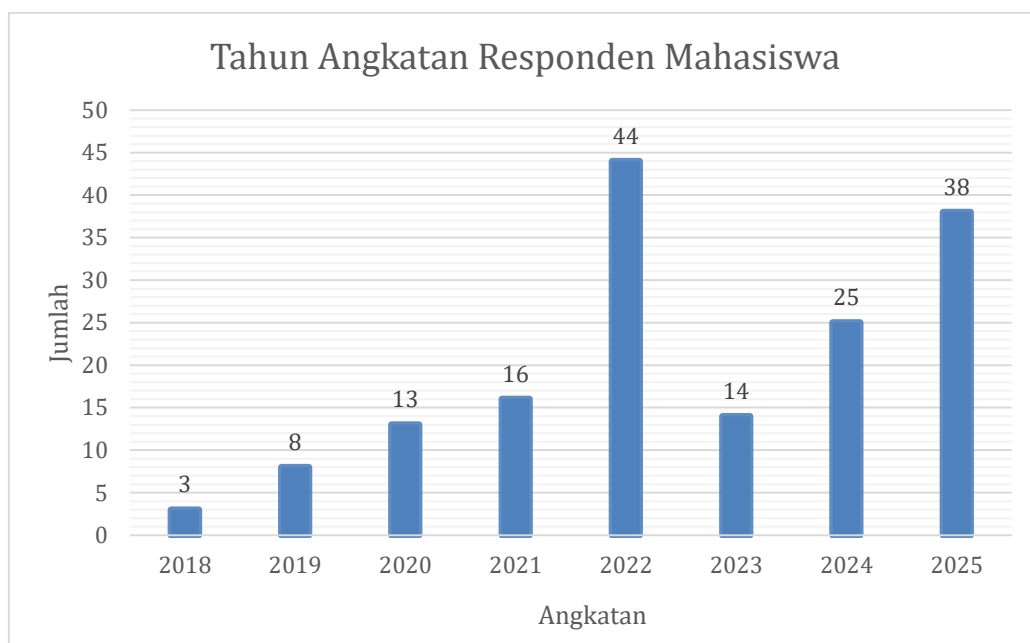


Gambar 1. Jumlah dan asal responden.

Jika ditinjau berdasarkan responden mahasiswa, sebaran responden berasal dari berbagai angkatan, yaitu mulai angkatan 2018 hingga 2025. Sebaran responden berdasarkan tahun angkatan disajikan pada Gambar 2. Berdasarkan gambar tersebut, jumlah responden terbanyak berasal dari angkatan 2022, yaitu

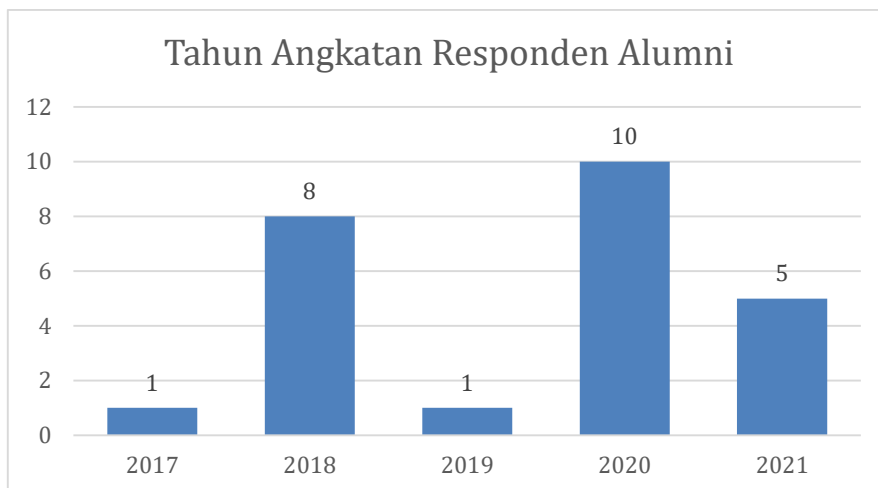
sebanyak 44 responden (27,33%), diikuti oleh angkatan 2025 sebanyak 38 responden (23,60%), angkatan 2024 sebanyak 25 responden (15,53%), angkatan 2021 sebanyak 16 responden (9,94%), angkatan 2023 sebanyak 14 responden (8,70%), angkatan 2020 sebanyak 13 responden (8,07%), angkatan 2019 sebanyak 8 responden (4,97%), dan angkatan 2018 sebanyak 3 responden (1,86%).

Sebaran tersebut menunjukkan bahwa partisipasi responden mahasiswa berasal dari seluruh angkatan yang masih aktif hingga mendekati masa akhir studi dengan dominasi responden dari angkatan 2022 dan 2025. Hal ini menunjukkan bahwa hasil survei telah mengakomodasi persepsi mahasiswa dari berbagai tingkat akademik sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih representatif terhadap kualitas layanan di lingkungan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan Universitas Maritim Raja Ali Haji.



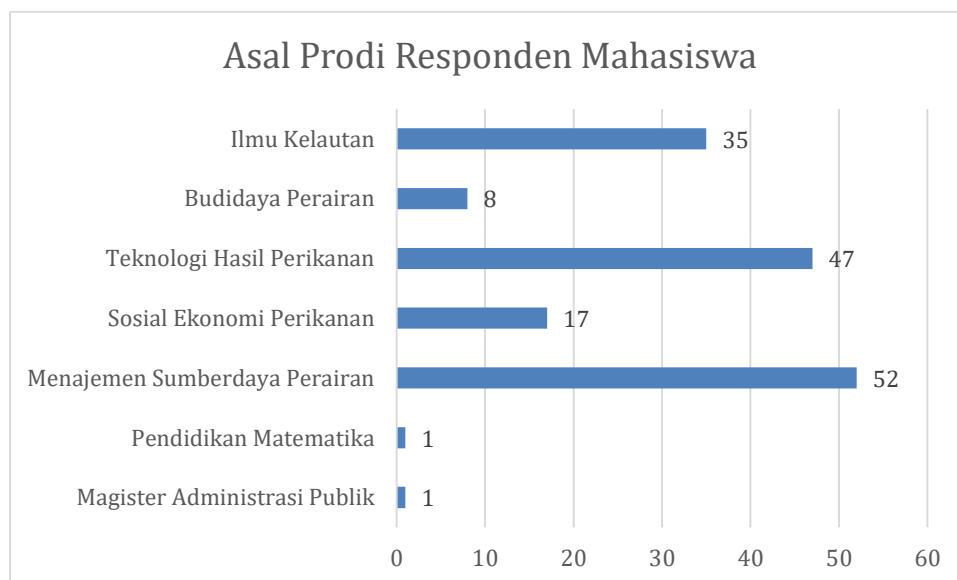
Gambar 2. Asal Angkatan mahasiswa.

Selain responden mahasiswa, survei kepuasan juga melibatkan responden alumni. Sebaran responden alumni berdasarkan tahun angkatan disajikan pada Gambar 3. Berdasarkan gambar tersebut, jumlah responden terbanyak berasal dari angkatan 2020, yaitu sebanyak 10 responden (40,00%), diikuti oleh angkatan 2018 sebanyak 8 responden (32,00%), angkatan 2021 sebanyak 5 responden (20,00%), serta angkatan 2017 dan 2019 yang masing-masing sebanyak 1 responden (4,00%).



Gambar 3. Asal Angkatan Alumni

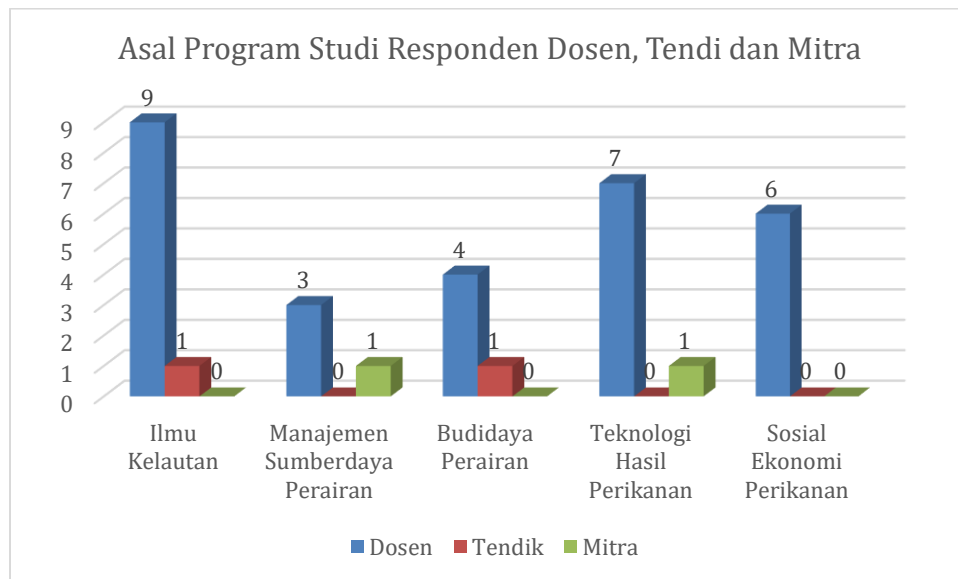
Berdasarkan asal program studi, responden mahasiswa berasal dari lima program studi di lingkungan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan (FIKP), yaitu Program Studi Ilmu Kelautan (IKL), Manajemen Sumber Daya Perairan (MSP), Budidaya Perairan (BDP), Sosial Ekonomi Perikanan (SEP), dan Teknologi Hasil Perikanan (THP). Selain itu, terdapat pula responden yang berasal dari Program Studi Pendidikan Matematika dan Program Studi Magister Administrasi Publik, yang merupakan program studi di luar lingkungan FIKP.



Gambar 4. Asal Prodi Responden Mahasiswa.

Berdasarkan Gambar 4, Program Studi Manajemen Sumber Daya Perairan (MSP) memiliki jumlah responden terbanyak, yaitu 52 responden, diikuti oleh Teknologi Hasil Perikanan (47 responden), Ilmu Kelautan (35 responden),

Sosial Ekonomi Perikanan (17 responden) dan Budidaya Perairan (8 responden). Sementara itu, masing-masing terdapat 1 responden yang berasal dari Program Studi Pendidikan Matematika dan Program Studi Magister Administrasi Publik. Keikutsertaan responden dari program studi di luar FIKP menunjukkan bahwa mereka pernah memanfaatkan layanan yang disediakan oleh unit-unit pelayanan di lingkungan FIKP, sehingga persepsi mereka tetap menjadi bagian dari evaluasi kualitas layanan fakultas.



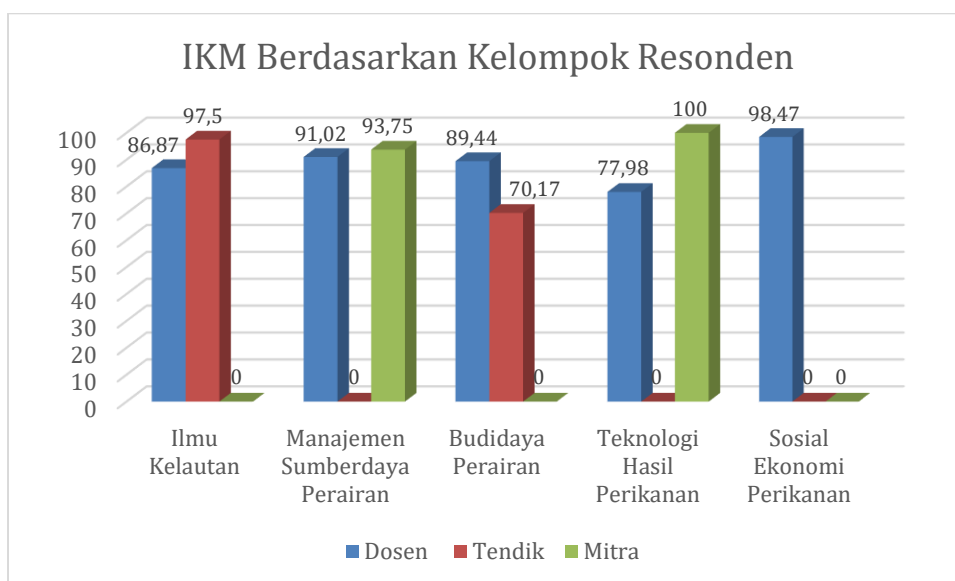
Gambar 5. Asal Program Responden Dosen, Tendik dan Mitra.

Selain mahasiswa, survei juga melibatkan responden Dosen, Tenaga Kependidikan (Tendik), dan Mitra dari lima program studi, yaitu Ilmu Kelautan, Manajemen Sumberdaya Perairan, Budidaya Perairan, Teknologi Hasil Perikanan, dan Sosial Ekonomi Perikanan, sebagaimana disajikan pada Gambar 5.

Responden Dosen mendominasi partisipasi pada seluruh program studi, dengan jumlah tertinggi dari Program Studi Ilmu Kelautan (9 orang) dan terendah dari Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan (3 orang). Responden Tendik dan Mitra jumlahnya masih sangat terbatas, bahkan tidak terdapat pada beberapa program studi. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan partisipasi Tendik dan Mitra pada survei berikutnya agar hasil yang diperoleh lebih representatif.

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berdasarkan Kelompok Responden

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan kelompok responden, yaitu Dosen, Tenaga Kependidikan (Tendik), dan Mitra, pada lima program studi di lingkungan fakultas. Hasil analisis disajikan pada Gambar 6. Berdasarkan gambar tersebut, nilai IKM dari kelompok Dosen relatif tinggi dan merata pada seluruh program studi, dengan skor tertinggi diperoleh Sosial Ekonomi Perikanan (98,47), diikuti Manajemen Sumberdaya Perairan (91,02) dan Budidaya Perairan (89,44). Skor terendah dari kelompok Dosen diperoleh Teknologi Hasil Perikanan, yaitu 77,98.



Gambar 6. IKM Berdasarkan Kelompok Responden.

Nilai IKM dari kelompok Tendik hanya tercatat pada dua Program Studi, yaitu Ilmu Kelautan dengan skor tertinggi sebesar 97,5 dan Budidaya Perairan sebesar 70,17. Pada tiga Program Studi lainnya (Manajemen Sumberdaya Perairan, Teknologi Hasil Perikanan, dan Sosial Ekonomi Perikanan), belum terdapat penilaian dari kelompok Tendik karena tidak adanya responden pada kelompok tersebut.

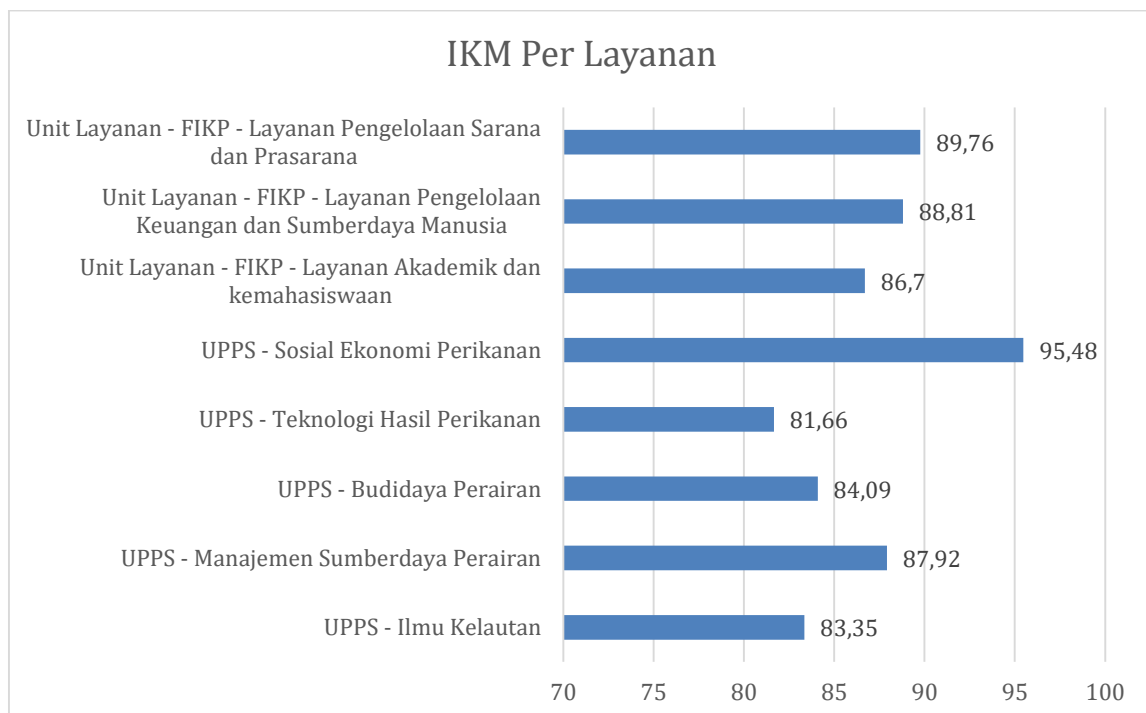
Sementara itu, nilai IKM dari kelompok Mitra hanya tercatat pada Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan (93,75) dan Teknologi Hasil Perikanan (100), yang menunjukkan tingkat kepuasan sangat tinggi dari mitra kerja sama pada kedua program studi tersebut. Pada Program Studi lainnya, penilaian dari kelompok Mitra belum tersedia.

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada seluruh kelompok responden (Dosen, Tendik, dan Mitra) berada pada kategori baik hingga sangat baik. Namun demikian, keterbatasan jumlah responden pada kelompok Tendik dan Mitra di sejumlah program studi menyebabkan penilaian pada kelompok tersebut belum dapat diperoleh secara menyeluruh, sehingga hasil IKM per kelompok responden ini perlu dilengkapi dengan peningkatan partisipasi pada survei periode berikutnya.

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per Jenis Layanan di FIKP

Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 pada Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan (FIKP) Universitas Maritim Raja Ali Haji menunjukkan nilai IKM sebesar 87,22, yang termasuk dalam kategori Baik. Capaian ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh fakultas dan Unit Pengelola Program Studi (UPPS) telah mampu memenuhi harapan pengguna layanan dengan baik.

Penilaian IKM dilakukan terhadap tiga unit layanan di tingkat fakultas, yaitu Layanan Akademik dan Kemahasiswaan, Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sumber Daya Manusia, serta Layanan Pengelolaan Sarana dan Prasarana, serta lima UPPS di lingkungan FIKP, yaitu Ilmu Kelautan, Manajemen Sumber Daya Perairan, Budidaya Perairan, Teknologi Hasil Perikanan, dan Sosial Ekonomi Perikanan.



Gambar 7. IKM Per Jenis Layanan.

Berdasarkan Gambar 5, UPPS Sosial Ekonomi Perikanan memperoleh nilai IKM tertinggi, yaitu 95,48, diikuti oleh Unit Layanan Pengelolaan Sarana dan Prasarana sebesar 89,76 dan Unit Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sumber Daya Manusia sebesar 88,81. Ketiga unit tersebut termasuk dalam kategori Sangat Baik. Sementara itu, UPPS Manajemen Sumber Daya Perairan memperoleh nilai 87,92, Unit Layanan Akademik dan Kemahasiswaan 86,70, UPPS Budidaya Perairan 84,09, UPPS Ilmu Kelautan 83,35, dan UPPS Teknologi Hasil Perikanan 81,66, yang seluruhnya berada pada kategori Baik.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa seluruh unit layanan dan UPPS di lingkungan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan telah memperoleh kategori Baik hingga Sangat Baik. Hasil ini mencerminkan bahwa kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna, sekaligus menjadi dasar bagi fakultas untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan agar mutu pelayanan semakin meningkat dan merata di seluruh unit.

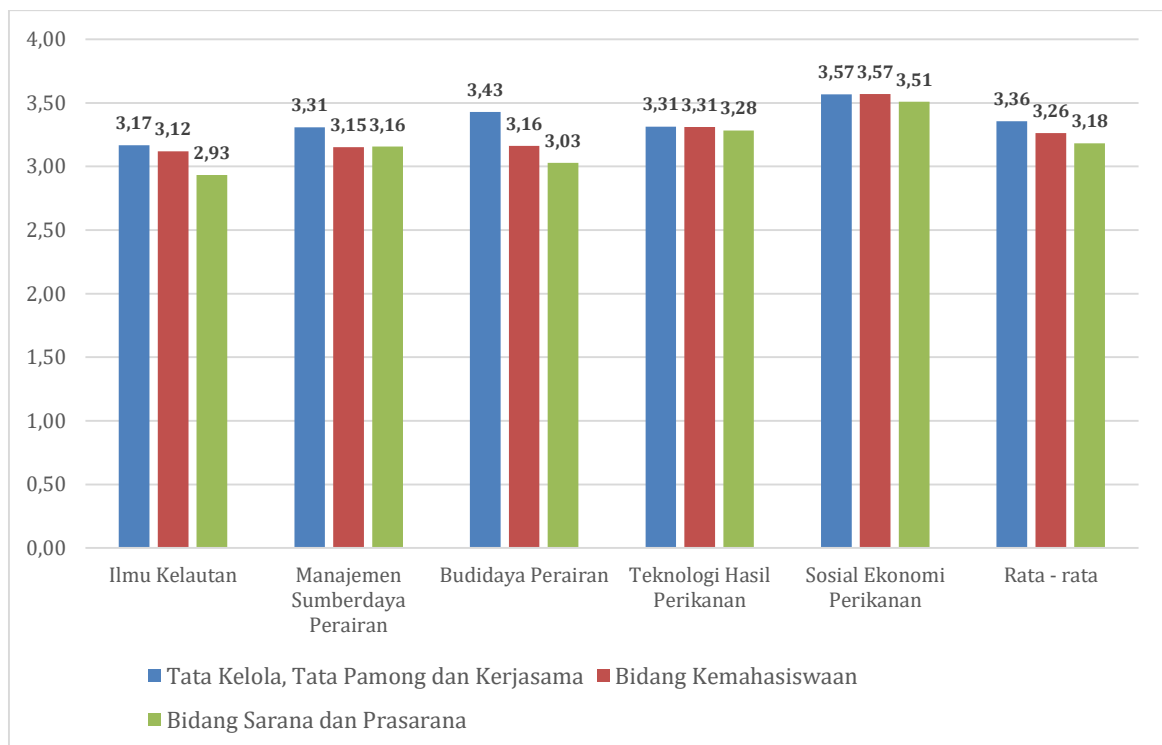
3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) oleh Mahasiswa terhadap UPPS tahun 2026

Berdasarkan hasil survei kepuasan stakeholder yang melibatkan mahasiswa dari lima program studi di lingkungan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan (FIKP), yaitu Program Studi Ilmu Kelautan, Manajemen Sumber Daya Perairan, Budidaya Perairan, Teknologi Hasil Perikanan, dan Sosial Ekonomi Perikanan, dilakukan pengukuran terhadap tiga kelompok unsur pelayanan, yaitu Sarana dan Prasarana, Kemahasiswaan, serta Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerja Sama. Unsur Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerja Sama merupakan gabungan penilaian terhadap sistem tata pamong yang meliputi prinsip kredibel, transparan, akuntabel, bertanggung jawab, dan adil; kepemimpinan dan kemampuan manajerial yang mencakup aspek perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penempatan (staffing), pelaksanaan (leading), serta pengendalian dan pengawasan (controlling); serta kerja sama dengan mitra. Unsur Kemahasiswaan menilai kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa dalam mendukung kegiatan akademik maupun nonakademik. Sementara itu, unsur Sarana dan Prasarana menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan dan kualitas sarana serta prasarana yang mendukung penyelenggaraan pendidikan.

Hasil survei menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertimbang pada unsur Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerja Sama berada pada kisaran 3,17–3,57, unsur Bidang Kemahasiswaan berada pada kisaran 3,12–3,57, sedangkan unsur

Bidang Sarana dan Prasarana berada pada kisaran 2,93–3,51. Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan memperoleh nilai tertinggi pada ketiga unsur, sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana di Program Studi Ilmu Kelautan. Secara keseluruhan, FIKP memperoleh nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,27, yang termasuk dalam kategori Baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh fakultas telah mampu memenuhi harapan mahasiswa pada aspek tata kelola, kemahasiswaan, maupun penyediaan sarana dan prasarana.

Mengacu pada Pedoman Survei Kepuasan Stakeholder UMRAH, seluruh unsur pelayanan memiliki bobot penilaian yang sama, sehingga perhitungan nilai survei dilakukan menggunakan metode rata-rata tertimbang dengan bobot yang setara pada setiap unsur. Mengacu pada standar penilaian, nilai rata-rata 3,27 termasuk dalam Mutu Pelayanan B (Baik). Meskipun demikian, masih diperlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan, terutama pada aspek Sarana dan Prasarana yang memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan unsur lainnya. Peningkatan kualitas fasilitas pembelajaran, optimalisasi layanan berbasis teknologi informasi, serta penguatan layanan kemahasiswaan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan sehingga seluruh aspek pelayanan di lingkungan FIKP dapat mencapai kategori Sangat Baik pada pelaksanaan survei berikutnya.



Gambar 8. Rata – Rata Tertimbang UPPS

3.5. Saran dan Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil survei kepuasan, diperoleh saran dan masukan dari berbagai kelompok responden sebagai berikut:

1. **Dosen** : Responden dari kelompok Dosen menyampaikan harapan agar pengelolaan manajerial fakultas dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan, disertai dengan penyampaian informasi yang lebih cepat dan akurat kepada seluruh sivitas akademika. Selain itu, Dosen juga berharap adanya perbaikan pada sarana dan prasarana guna mendukung pelaksanaan kegiatan tridarma perguruan tinggi secara optimal.
2. **Mahasiswa** : Masukan dari kelompok mahasiswa didominasi oleh harapan peningkatan kualitas sarana dan prasarana, seperti perbaikan pendingin ruangan, kipas angin, proyektor, serta kondisi fisik ruang kelas. Mahasiswa juga menyampaikan harapan terkait pembangunan auditorium, penambahan fasilitas mushola, perluasan area kantin dan parkir, pelengkapan peralatan laboratorium dan perpustakaan, peningkatan stabilitas jaringan WiFi, perbaikan sistem SIPA, transparansi informasi beasiswa, perluasan kebijakan keringanan UKT, serta penguatan program bimbingan karier dan pengembangan keterampilan.
3. **Tenaga Kependidikan (Tendik)** : Responden dari kelompok Tendik menyampaikan komitmennya untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik, baik kepada mahasiswa dan dosen, maupun kepada tamu dan kunjungan dari pihak luar.
4. **Mitra** : Responden dari kelompok Mitra menyampaikan harapan agar fakultas dapat terus meningkatkan kerja sama dengan mitra eksternal, salah satunya dengan Desa Resun.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Tahun 2026 di lingkungan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan (FIKP) Universitas Maritim Raja Ali Haji, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas layanan yang diberikan oleh fakultas telah memperoleh penilaian baik dari para pemangku kepentingan (stakeholders). Hal ini ditunjukkan oleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87,22 yang termasuk dalam kategori Baik, serta hasil Survei Kepuasan Stakeholder yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,27, juga berada pada kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh fakultas telah mampu memenuhi harapan pengguna layanan pada sebagian besar aspek yang dinilai.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Stakeholder, unsur Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerja Sama memperoleh nilai rata-rata 3,36, diikuti Bidang Kemahasiswaan sebesar 3,26, dan Bidang Sarana dan Prasarana sebesar 3,18, yang seluruhnya termasuk dalam kategori Baik. Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan memperoleh capaian tertinggi pada ketiga unsur, sedangkan aspek Sarana dan Prasarana masih menjadi unsur dengan nilai rata-rata terendah sehingga memerlukan perhatian untuk peningkatan kualitas layanan. Apabila ditinjau berdasarkan kelompok responden, nilai IKM dari unsur Dosen relatif tinggi dan merata pada seluruh program studi, sedangkan penilaian dari unsur Tendik dan Mitra masih terbatas pada sebagian program studi karena minimnya jumlah responden pada kedua kelompok tersebut.

Meskipun demikian, hasil survei juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama terkait penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana, penguatan fasilitas laboratorium dan ruang pembelajaran, optimalisasi layanan berbasis teknologi informasi, serta peningkatan kualitas layanan akademik dan kemahasiswaan. Hal ini sejalan dengan saran dan masukan yang disampaikan oleh responden, di mana mahasiswa banyak menyoroti kondisi sarana dan prasarana serta kestabilan sistem informasi, sementara Dosen menekankan pentingnya penguatan tata kelola manajerial, Tendik menegaskan komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik, dan Mitra mengharapkan penguatan kerja sama eksternal. Selain itu, partisipasi responden masih didominasi oleh mahasiswa sehingga pada pelaksanaan survei berikutnya perlu ditingkatkan keterlibatan dosen,

tenaga kependidikan, alumni, mitra, dan masyarakat agar hasil survei semakin representatif.

Secara keseluruhan, pelaksanaan Survei Kepuasan Tahun 2026 telah memberikan gambaran yang objektif mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan di lingkungan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan. Hasil survei ini menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan, perencanaan program, serta pelaksanaan evaluasi dan peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), sehingga kualitas layanan di lingkungan FIKP diharapkan terus meningkat dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan seluruh pemangku kepentingan.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Tahun 2026, beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan di Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana melalui perbaikan dan pemeliharaan ruang pembelajaran, laboratorium, jaringan internet, serta fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.
2. Mengoptimalkan layanan akademik, kemahasiswaan, dan sistem informasi melalui peningkatan kualitas pelayanan, penyederhanaan prosedur, serta pengembangan layanan berbasis teknologi informasi yang lebih efektif, cepat, dan mudah diakses.
3. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas tata kelola, tata pamong, dan kerja sama melalui penguatan tata kelola yang transparan, akuntabel, serta perluasan kerja sama yang mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi, termasuk menindaklanjuti masukan terkait penguatan kerja sama dengan mitra eksternal.
4. Melakukan evaluasi dan pembinaan secara berkala terhadap program studi yang memperoleh nilai IKM di bawah rata-rata fakultas, baik pada penilaian oleh mahasiswa maupun oleh dosen, tenaga kependidikan, dan mitra, dengan mengadopsi praktik baik dari program studi yang memiliki capaian terbaik.
5. Meningkatkan partisipasi responden dari seluruh kelompok pemangku kepentingan, khususnya dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra, dan masyarakat, agar hasil survei lebih representatif.

6. Menindaklanjuti hasil survei sebagai bagian dari siklus PPEPP dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) sehingga setiap temuan, saran, dan masukan dapat diimplementasikan menjadi program peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.