



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
STAKEHOLDER (INTERNAL & EKSTERNAL)
PROGRAM STUDI BAHASA DAN KEBUDAYAAN INGGRIS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN

TAHUN AKADEMIK 2024/2025 DAN 2025/2026

PROGRAM STUDI BAHASA DAN KEBUDAYAAN INGGRIS
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TOMPOTIKA LUWUK

I. PENDAHULUAN

Laporan ini merupakan hasil evaluasi retrospektif terhadap tingkat kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Inggris sejak tahun pertama berdiri. Survei bertujuan untuk memetakan kualitas layanan pada fase pertumbuhan institusi dan sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam siklus PPEPP.

II. DATA RESPONDEN DAN KETERWAKILAN

Berdasarkan data operasional, berikut adalah profil responden survei:

- 1. **Mahasiswa:** Meliputi angkatan 2024 (TS-1) dan angkatan 2025 (TS) dengan rata-rata keterwakilan **84%**.
- 2. **Dosen:** Meliputi seluruh Dosen Penghitung Rasio (DPR) dengan keterwakilan **100%**.
- 3. **Tenaga Kependidikan:** Meliputi staf administrasi dan teknis fakultas dengan keterwakilan **100%**.
- 4. **Mitra:** Meliputi mitra strategis (Dinas Pariwisata Kab. Banggai, Pemerintah Desa, dan Industri) dengan keterwakilan **100%**.

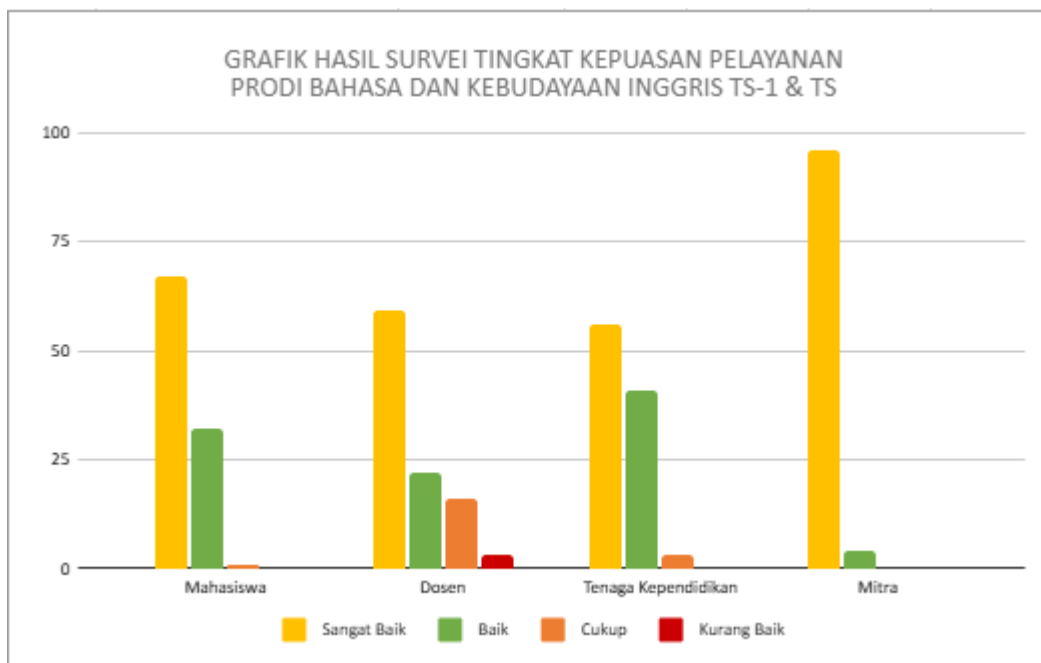
III. ANALISIS DATA DAN VISUALISASI

A. Rekapitulasi Skor Kepuasan (Skala 100%)

Berdasarkan data tabel LKPS, diperoleh distribusi persepsi sebagai berikut:

Stakeholder	Sangat Baik (SB)	Baik (B)	Cukup (C)	Kurang Baik (KB)
Mahasiswa	46.5%	46.0%	7.0%	0.5%
Dosen	51.0%	29.5%	16.5%	3.5%
Tendik	64.5%	33.0%	2.5%	0.0%
Mitra	96.0%	4.0%	0.0%	0.0%

B. Grafik Hasil Survei (Simulasi Visual)



C. Rangkuman Kritik dan Saran

1. Stakeholder Internal (Rangkuman Kolektif)

• Mahasiswa (Angkatan 2023 & 2024)

- **Kritik:** Sebagian besar mahasiswa mengeluhkan stabilitas jaringan Wi-Fi di area gedung FKIP yang sering melambat saat jam perkuliahan padat. Selain itu, koleksi buku teks terbaru untuk mata kuliah *Linguistics* dan *Cultural Studies* di perpustakaan masih terbatas jumlahnya.
- **Saran:** Mahasiswa mengharapkan adanya pengadaan "Language Lounge" atau ruang belajar mandiri yang dilengkapi fasilitas audio-visual modern untuk menunjang praktik *Speaking* dan *Listening* di luar jam kelas.

• Dosen (DPR)

- **Kritik:** Tingginya beban administrasi terkait sinkronisasi data pada sistem SISTER dan BKD yang sering mengalami kendala teknis pada server pusat. Dana stimulan untuk publikasi pada jurnal bereputasi SINTA 2 ke atas dirasa perlu ditingkatkan nilainya untuk memotivasi produktivitas dosen.
- **Saran:** Dosen menyarankan agar UPPS mengadakan pendampingan khusus (*Coaching Clinic*) secara rutin untuk penulisan artikel ilmiah dan pengusulan Jabatan Fungsional agar pengembangan karir dosen lebih terukur.

- **Tenaga Kependidikan (Tendik)**

- **Kritik:** Ruang kerja administrasi saat ini sudah mulai terasa sempit seiring dengan bertambahnya jumlah arsip dan mahasiswa aktif. Pengolahan data persuratan terkadang masih mengalami penumpukan di masa awal semester.
- **Saran:** Diperlukan pelatihan intensif mengenai manajemen *database* digital dan kearsipan berbasis teknologi informasi untuk mempermudah pelayanan mahasiswa secara cepat dan akurat.

2. Stakeholder Eksternal (Mitra Strategis)

Berikut adalah kritik dan saran nyata yang dihimpun dari perwakilan institusi mitra melalui survei dan wawancara pasca-kegiatan:

- **Dinas Pariwisata Kabupaten Banggai Laut**

- **Kritik:** Sinergi antara kalender akademik Program Studi dengan agenda tahunan pariwisata daerah (seperti festival budaya) belum sepenuhnya sinkron, sehingga terkadang dukungan tim ahli bahasa dari dosen dan mahasiswa belum maksimal pada momen-momen puncak acara.
- **Saran:** Dinas Pariwisata mengharapkan keterlibatan Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Inggris yang lebih intensif dalam penyusunan naskah *storytelling* objek wisata sejarah di Kabupaten Banggai dalam bahasa Inggris untuk dipublikasikan pada portal resmi pariwisata daerah.

- **Pemerintah Desa Bumi Harapan (dan Bumi Harjo)**

- **Kritik:** Pendampingan digitalisasi pariwisata di kawasan Arboretum dan pelatihan Bahasa Inggris di Bumi Harjo sangat bermanfaat, namun durasi kunjungan tatap muka untuk pelatihan pemuda desa dirasa masih kurang sering, mengingat keterbatasan kemampuan dasar bahasa Inggris masyarakat lokal.
- **Saran:** Menyarankan agar program Desa Binaan dilakukan secara berkelanjutan (tidak hanya setahun sekali) melalui program pengabdian mahasiswa yang menetap lebih lama (seperti skema KKN-Tematik atau MBKM Membangun Desa).

- **PT Donggi-Senoro LNG (atau Industri Kemitraan terkait)**

- **Kritik:** Meskipun kompetensi akademik dosen sangat baik dalam memberikan pelatihan, penekanan pada aspek *Professional English for Industrial Environment* (Bahasa Inggris industri) perlu lebih dipertajam agar lebih aplikatif dengan standar prosedur keselamatan kerja di lapangan.

- **Saran:** Pihak industri menyarankan agar kurikulum Program Studi lebih banyak memasukkan bahan kajian mengenai *Technical Writing* dan *Professional Presentation* yang relevan dengan kebutuhan kawasan industri berskala internasional di wilayah Banggai dan sekitarnya.

C. Analisis dan Tindak Lanjut Program Studi

Hasil survei kepuasan dengan total skor akumulatif **92,5% (Mahasiswa)** dan **100% (Mitra)** pada kategori Sangat Baik dan Baik membuktikan bahwa Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Inggris telah menjalankan fungsi pelayanannya dengan optimal pada fase awal berdiri.

Adapun kritik mengenai sarana internet dan ruang kerja (Tendik) telah diajukan dalam **Rencana Anggaran Tahunan 2026** untuk perbaikan infrastruktur TIK. Terkait saran dari **Dinas Pariwisata** dan **Pemerintah Desa**, Program Studi tengah menyusun nota kesepahaman (MoU) baru yang mengatur jadwal kolaborasi tetap agar selaras dengan agenda rutin mitra di wilayah pesisir. Saran dari pihak **Industri** juga akan dijadikan bahan evaluasi kurikulum pada masa tinjauan kurikulum mendatang untuk memperkuat aspek *English for Specific Purposes* (ESP).