

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN MAHASISWA TAHUN 2018**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2018**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan  
Mahasiswa Tahun 2018  
Tahun : Tahun Akademik 2018  
Fakultas/Prodi : Pertanian/Agribisnis  
Nama UPM : Dwiyana Anela Kurniasari, S.P.,M.Si

Surabaya, 26 Oktober 2018

UPM,

Menyetujui,  
Dekan,



Dr. Parol Humaidi, M.P

Dwiyana Anela Kurniasari, S.P.,M.Si



Dr. Ir. Mei Indrawati, MM

## **PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas Berkah, Rahmat dan Karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa PS Agribisnis

Dalam kesempatan ini, perkenankanlah kami menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Wijaya Putra
2. Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra
3. Dekan Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Putra
4. Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian

Akhir kata semoga Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa Prodi ini dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan PS Agribisnis

Hormat kami,

UPM Agribisnis

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii

DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Program Studi Agribisnis .....	3
Tabel 2. Tingkat Kepuasan .....	8
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	1
1.3 Sasaran .....	1
1.4 Waktu dan Tempat.....	1
BAB II HASIL SURVEI .....	3
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian .....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data .....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layana Mahasiswa Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Putra .....	8
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Rekomendasi.....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebagai salah satu unsur yang penting di Perguruan Tinggi, Prodi juga dituntut untuk dapat berpartisipasi dalam tata pamong institusi dan pengembangan profesi. Hal ini cukup beralasan mengingat Prodi merupakan pelaksana fungsi Layanan dan Manajemen pada Perguruan Tinggi. Oleh karena itu pemberdayaan Prodi merupakan suatu keharusan bagi universitas, karena Prodi yang kompeten dan memiliki kinerja yang tinggi merupakan kunci keberhasilan pelayanan Jurusan/ Fakultas/Universitas.

Kinerja Prodi juga merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya Universitas Wijaya Putra untuk mencapai tujuannya. Di dalam dunia yang kompetitif dan mengglobal, setiap perguruan tinggi, terutama Universitas Wijaya Putra memerlukan kinerja Prodi yang tinggi. Pada saat yang bersamaan, Prodi sebagai ujung tombak suatu perguruan tinggi memerlukan umpan balik dari lembaga atas hasil kerja mereka sebagai panduan bagi perilaku mereka di masa yang akan datang. Umpan balik terhadap kinerja Prodi dapat dilakukan melalui evaluasi kinerja. Penilaian kinerja Prodi merupakan suatu proses dimana lembaga melakukan evaluasi atau menilai kinerja Prodi atau mengevaluasi hasil pekerjaan Prodi melalui Unit Penjaminan Mutu Program Studi. Penilaian yang dilakukan terhadap Prodi di Universitas Wijaya Putra dilaksanakan dengan berbasis pada pengawasan, artinya penilaian yang dilakukan terhadap Prodi tidak saja ditujukan untuk menilai kinerja, juga sekaligus berfungsi untuk mengawasi Prodi dalam melaksanakan tugas pokoknya, yaitu kegiatan pendidikan dan pengajaran, oleh karena itu kriteria yang dijadikan untuk mengevaluasi, sekaligus berfungsi sebagai alat untuk mengawasi kinerja Prodi.

Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Putra telah melaksanakan penilaian kinerja Prodi dan layanan pada Tahun 2018. Pelaksanaan penilaian ini dilakukan yang untuk mengukur kinerja layanan Mahasiswa. Penilaian yang dilakukan pada periode ini terkait dengan pengukuran kinerja layanan Prodi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya

## **1.2 Tujuan Penilaian Kinerja Layanan Mahasiswa Prodi**

Kegiatan penilaian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang Prodi yang diterima oleh mahasiswa Program Studi Agribisnis.

## **1.3 Manfaat Penilaian Kinerja Prodi**

Manfaat dari penilaian kinerja layanan Mahasiswa Prodi Universitas Wijaya Putra adalah sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu sumber informasi dalam perencanaan pengembangan layanan Prodi.
2. Sebagai sumber informasi terkait dengan kebijakan untuk mengatasi permasalahan terkait dengan kinerja Prodi.
3. Sebagai salah satu tolak ukur kinerja layanan Prodi sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI**

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Tahun 2018

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>REABILITY</b>				
1.1. Pimpinan yang ada di UWP (Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Kepala Biro Kemahasiswaan dan Alumni, dan Ketua Program Studi berusaha memberikan arahan dan berkomunikasi dalam setiap kegiatan kemahasiswaan	62	38	0	0
1.2. Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa.	88	13	0	0
1.3. UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan.	75	25	0	0
1.4. Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan	88	13	0	0
1.5. Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa	88	13	0	0
<b>Total</b>	<b>401</b>	<b>102</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>80</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>RESPONSIVENESS</b>				
2.1. UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan	88	13	0	0
2.2. Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa	50	50	0	0
2.3. UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa	62	38	0	0
2.4. Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya	88	13	0	0
2.5. UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan	75	25	0	0
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>139</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>Rata-rata</b>	<b>73</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>ASSURANCE</b>				
3.1. Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.	88	13	0	0
3.2. Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan	90	10	0	0
3.3. Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa	75	25	0	0
3.4.Pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa.	62	38	0	0
3.5. Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	88	13	0	0
<b>Total</b>	<b>403</b>	<b>99</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>81</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>EMPATHY</b>				
4.1. UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.	88	13	0	0
4.2 UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan.	50	50	0	0
4.3. UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan	88	13	0	0
4.4. UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	75	25	0	0
4.5. Pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa.	62	38	0	0
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>139</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>73</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TANGIBLES</b>				
5.1. UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)	62	38	0	0

5.2 UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai	75	25	0	0
5.3. UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan	75	25	0	0
5.4. UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa	88	13	0	0
5.5 UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa	75	25	0	0
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>126</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>75</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

#### **3.1 Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan mahasiswa ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Agribisnis. Pemilihan rentang skala penilaian kinerja memiliki rentang nilai 1-4.

1. Jawaban “Sangat baik” diberi skor 4
2. Jawaban “Baik” diberi skor 3
3. Jawaban “Cukup” diberi skor 2
4. Jawaban “Kurang” diberi skor 1

Setelah mendapatkan jawaban dari survei maka dilakukan analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjaringan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa presentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan persentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimum}} \times 100$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan unit atau tingkat kepuasan layanan pada tabel berikut:

Tabel 2. Tingkat Kepuasan

No	Persentase (%)	Kategori kualitas/kepuasan
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	0-40	Kurang

### 3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Layanan Mahasiswa Di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra Tahun 2018

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa Program Studi Agribisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Aspek *Reliability*

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Reliability* menunjukkan bahwa 80% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 20% mahasiswa memberikan penilaian baik. Berdasarkan hasil penilaian mahasiswa PS Agribisnis Fakultas Pertanian termasuk dalam kategori penilaian baik dan sangat baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka aspek *reliability* yang berkaitan dengan Pimpinan yang ada di UWP (Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Kepala Biro Kemahasiswaan dan Alumni, dan Ketua Program Studi berusaha memberikan arahan dan berkomunikasi dalam setiap kegiatan kemahasiswaan, UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan, Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan, dan Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori sangat baik di PS Agribisnis Fakultas Pertanian.

## 2. Aspek *Responsiveness*

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 73% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 28% mahasiswa memberikan penilaian baik. Berdasarkan hasil penilaian mahasiswa PS Agribisnis Fakultas Pertanian termasuk dalam kategori penilaian baik dan sangat baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka aspek *Responsiveness* yang berkaitan dengan UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan, Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa, UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa, Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya, UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori sangat baik.

## 3. Aspek *Assurance*

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 81% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik 20% mahasiswa memberikan penilaian baik. Berdasarkan hasil penilaian mahasiswa PS Agribisnis Fakultas Pertanian termasuk dalam kategori penilaian baik dan sangat baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka aspek *Assurance* yang berkaitan berkaitan dengan Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan, Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan, Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa, Pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa, Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori sangat baik.

## 4. Aspek *Empathy*

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 73% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 28% mahasiswa memberikan penilaian baik. Berdasarkan hasil penilaian mahasiswa PS Agribisnis

Fakultas Pertanian termasuk dalam kategori penilaian baik dan sangat baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka aspek *Empathy* yang berkaitan UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan, UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan, Pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori sangat baik.

#### 5. Aspek *Tangible*

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Tangible* menunjukkan bahwa 75% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 25% mahasiswa memberikan penilaian baik. Berdasarkan hasil penilaian mahasiswa PS Agribisnis Fakultas Pertanian termasuk dalam kategori penilaian baik dan sangat baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka aspek *Tangible* yang berkaitan berkaitan dengan UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa), UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai, UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan, UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa, UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penilaian Layanan Mahasiswa oleh mahasiswa di PS Agribisnis Fakultas Pertanian pada tahun 2018 pada aspek *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* termasuk dalam kategori penilaian cukup, baik dan sangat baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka Layanan Mahasiswa sudah baik di PS Agribisnis Fakultas Pertanian.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :  
Saran yang diberikan oleh UPM Agribisnis pada Layanan Mahasiswa Prodi adalah perlu adanya perbaikan dan peningkatan Layanan Mahasiswa di PS Agribisnis Fakultas Pertanian sehingga dapat membuat mahasiswa merasa nyaman dalam proses belajar mengajar di PS Agribisnis Fakultas Pertanian