

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI TAHUN 2020**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

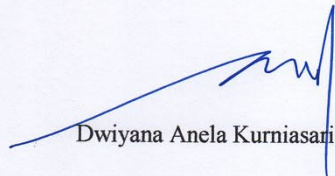
## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Prodi  
Tahun : Tahun Akademik 2020  
Fakultas/Prodi : Pertanian/Agribisnis  
Nama UPM : Dwiyana Anela Kurniasari, S.P.,M.Si

Surabaya, 23 Oktober 2020

UPM,

Menyetujui,  
Dekan,  
  
Faisal Humaidi, M.P

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

  
Mei Indrawati, MM

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 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 Manajemen 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 Manajemen<br>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 Manajemen<br>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<br>Layanan Manajemen Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian<br>Universitas Wijaya Putra ..... | 9   |
| BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....   | 12  |
| 4.1 Kesimpulan .....   | 12  |
| 4.2 Rekomendasi.....   | 12  |

# **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 2020. Pelaksanaan penilaian ini dilakukan yang untuk mengukur kinerja layanan Prodi pada setiap periode Semester Genap. Penilaian yang dilakukan pada periode ini terkait dengan pengukuran kinerja layanan Prodi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya

## **1.2 Tujuan Penilaian Kinerja Layanan Manajemen 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 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 Manajemen Prodi Tahun  
2020

| ASPEK YANG DIUKUR  | TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%) |            |           |          |
|--|--------------------------------|------------|-----------|----------|
|  | Sangat Baik                    | Baik       | Cukup     | Kurang   |
| <b>FASILITAS</b>   |                                |            |           |          |
| 1.1. Ruang Kelas   | 85                             | 15         | 0         | 0        |
| 1.2. Penyejuk Ruangan  | 62                             | 38         | 0         | 0        |
| 1.3. Ketersediaan alat pendukung (Proyektor, Komputer, dll)        | 69                             | 8          | 23        | 0        |
| 1.4. Fasilitas wifi Internet gratis/hot spot                       | 77                             | 23         | 0         | 0        |
| 1.5. Kamar Mandi/Toilet  | 62                             | 15         | 23        | 0        |
| 1.6. Laboratorium  | 15                             | 70         | 15        | 0        |
| <b>Total</b>   | <b>369</b>                     | <b>170</b> | <b>62</b> | <b>0</b> |
| <b>Rata-rata</b>   | <b>62</b>                      | <b>28</b>  | <b>10</b> | <b>0</b> |
| <b>LAYANAN</b>   |                                |            |           |          |
| 2.1. Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum                 | 77                             | 23         | 0         | 0        |
| 2.2. Keramahan Layanan Akademik                                    | 62                             | 38         | 0         | 0        |
| 2.3. Keramahan Layanan Surat Menyurat / Administrasi               | 69                             | 8          | 23        | 0        |
| 2.4. Informasi tentang Kegiatan Ilmiah (Seminar, Kuliah Umum, dll) | 77                             | 23         | 0         | 0        |
| 2.5. Informasi tentang Beasiswa                                    | 85                             | 15         | 0         | 0        |
| 2.6. Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang               | 77                             | 23         | 0         | 0        |
| 2.7. Informasi tentang Pelaksanaan Tugas Akhir / Skripsi           | 85                             | 15         | 0         | 0        |
| <b>Total</b>   | <b>531</b>                     | <b>146</b> | <b>23</b> | <b>0</b> |
| <b>Rata-rata</b>   | <b>76</b>                      | <b>21</b>  | <b>3</b>  | <b>0</b> |
| <b>PELAKSANAAN PRAKTIKUM</b>                                       |                                |            |           |          |
| 3.1. Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum              | 85                             | 15         | 0         | 0        |
| 3.2. Kelengkapan materi praktikum yang diberikan                   | 77                             | 23         | 0         | 0        |

|   |            |            |          |          |
|---|------------|------------|----------|----------|
| 3.3. Kemampuan Dosen dalam membimbing praktikum | 77         | 23         | 0        | 0        |
| 3.4.Peralatan laboratorium                      | 62         | 38         | 0        | 0        |
| <b>Total</b>                                    | <b>300</b> | <b>100</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 Manajemen 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 Manajemen Di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra Tahun 2020

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

#### 1. Aspek Fasilitas

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek fasilitas menunjukkan bahwa 62% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 28% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 10% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Berdasarkan hasil penilaian mahasiswa PS Agribisnis Fakultas Pertanian termasuk dalam kategori penilaian cukup, baik dan sangat baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka aspek fasilitas yang berkaitan dengan fasilitas ruang kelas, penyejuk ruangan, ketersediaan alat pendukung, fasilitas wifi internet, kamar mandi dan laboratorium di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori baik di PS Agribisnis Fakultas Pertanian.

#### 2. Aspek Layanan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek Layanan menunjukkan bahwa 76% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 21% mahasiswa memberikan penilaian baik dan 3% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Berdasarkan hasil penilaian mahasiswa PS Agribisnis Fakultas Pertanian termasuk dalam kategori penilaian cukup, baik dan sangat baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka aspek layanan yang terdiri dari Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum,

Keramahan Layanan Akademik, Keramahan Layanan Surat Menyurat / Administrasi, Informasi tentang Kegiatan Ilmiah (Seminar, Kuliah Umum, dll), Informasi tentang Beasiswa, Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang, Informasi tentang Pelaksanaan Tugas Akhir / Skripsi di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori baik di PS Agribisnis Fakultas Pertanian.

### 3. Aspek Pelaksanaan Praktikum

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan Praktikum 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 Pelaksanaan Praktikum yang terdiri dari Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum, Kelengkapan materi praktikum yang diberikan, Kemampuan Dosen dalam membimbing praktikum, Peralatan laboratorium di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori baik di PS Agribisnis Fakultas Pertanian

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penilaian proses Pendidikan oleh mahasiswa di PS Agribisnis Fakultas Pertanian pada tahun 2020 pada aspek Fasilitas, Layanan, dan Pelaksanaan Praktikum termasuk dalam kategori penilaian cukup, baik dan sangat baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka proses pembelajaran 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 Manajemen Prodi adalah perlu adanya perbaikan dan peningkatan Layanan Manajemen di PS Agribisnis Fakultas Pertanian sehingga dapat membuat mahasiswa merasa nyaman dalam proses belajar mengajar di PS Agribisnis Fakultas Pertanian