

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP  
LAYANAN MANAJEMEN TAHUN 2020**



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020

Tahun : Tahun Akademik 2020

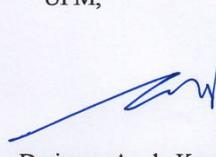
Fakultas/Prodi : Pertanian/Agribisnis

Nama UPM : Dwiyana Anela Kurniasari, S.P.,M.Si

Surabaya, 23 Oktober 2020

UPM,

Menyetujui,  
Dekan  
  
Ir. Faisol Humaidi, M.P

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

Mengetahui,  
Ketua EPM  
  
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 Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020

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 Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 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 Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020.....	3
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 Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 .....	3
BAB III    ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 .....	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 Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020. Penilaian yang dilakukan pada periode ini terkait dengan pengukuran kinerja layanan Prodi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya

## **1.2 Tujuan Penilaian Kepuasan Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020**

Kegiatan penilaian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian dosen terhadap kualitas Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020.

## **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 dosen.

## BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MITRA (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif)	100	0	0	0
2. Ketersediaan tempat parkir yang memadai	100	0	0	0
3, Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman	100	0	0	0
4. Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi	100	0	0	0
5. Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan	100	0	0	0
6. Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra	100	0	0	0
7. Keterlibatan Mitra untuk membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus	100	0	0	0
8. Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi	100	0	0	0
9. Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan	100	0	0	0
10, Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala	100	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>1000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>100</b>	<b>0</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 Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 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 Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 pada aspek (1) Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif), (2) Ketersediaan tempat parkir yang memadai, (3) Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman, (4) Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi, (5) Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, (6) Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra, (7) Keterlibatan Mitra untuk membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus, (8) Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi, (9) B Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan, (10) Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala menunjukkan bahwa 100% memberikan penilaian sangat baik. Berdasarkan hasil penilaian mitra PS Agribisnis Fakultas Pertanian termasuk dalam kategori penilaian baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka 10 aspek tersebut di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 aspek (1) Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif), (2) Ketersediaan tempat parkir yang memadai, (3) Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman, (4) Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi, (5) Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, (6) Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra, (7) Keterlibatan Mitra untuk membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus, (8) Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi, (9) B Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan, (10) Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala termasuk dalam kategori penilaian baik dan sangat baik. Dengan hasil penilaian tersebut, maka Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Tahun 2020 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 di Prodi adalah perlu adanya perbaikan dan peningkatan Layanan di PS Agribisnis Fakultas Pertanian sehingga dapat membuat mitra merasa puas menggunakan layanan di PS Agribisnis Fakultas Pertanian sehingga akan meninggalkan kesan yang baik terhadap mitra.