

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN TAHUN 2020**



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

HALAMAN PENGESAHAN

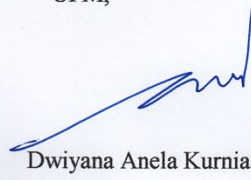
Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Program Studi Agribisnis
Tahun : Tahun Akademik 2020
Fakultas/Prodi : Pertanian/Agribisnis
Nama UPM : Dwiyana Anela Kurniasari, S.P., M.Si

Surabaya, 23 Oktober 2020

UPM,

Menyetujui,
Dekan,

Raisol Humaidi, M.P


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


Mengetahui,
Kepala BPM

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 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 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 Pelayanan Akademik Program Studi Agribisnis | 3 |
| Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Agribisnis | 6 |
| Tabel 3. 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 Pelayanan Akademik 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 Pelayanan Akademik Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Putra | 9 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | 11 |
| 4.1 Kesimpulan | 11 |
| 4.2 Rekomendasi | 11 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara. Untuk mewujudkan usaha tersebut diperlukan suatu kegiatan Proses Belajar Mengajar (PBM) yang terencana dan terarah yang disertai indikator-indikator terukur sebagai alat untuk melihat efektivitas dari pelaksanaan program kerja yang telah dilakukan.

Pemahaman terhadap visi misi Universitas Wijaya Putra dalam pelaksanaan Proses Belajar Mengajar (PBM) akan membawa perubahan perilaku dari peserta didik maupun mahasiswa menjadi insan yang bertauhid dan professional dalam menjalankan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Terkait dengan tugas yang diemban Pendidikan Tinggi yaitu untuk mencerdaskan bangsa, maka proses belajar mengajar yang baik akan menjadikan insan Universitas Wijaya Putra yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab sesuai dengan tujuan Pendidikan Nasional.

Untuk mencapai tujuan Pendidikan Nasional, maka diperlukan dosen sebagai pelaku utama dalam kegiatan PBM dituntut untuk memiliki kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian dan social, sehingga kegiatan PBM dapat dilakukan secara komprehensif yang meliputi ranah kognitif, psikomotorik dan afektif. Ranah kognitif akan membawa peserta didik mulai dari tahap mengingat, mengerti, mengaplikasikan, menganalisis, mengevaluasi hingga sampai pada tahap penciptaan kreativitas peserta didik. Ranah psikomotorik mulai dari tahap meniru, lancar dan tepat, akurat dan cepat, hingga menjadi suatu spontanitas (otomatis) peserta didik. Sedangkan ranah afektif mulai dari menerima, menanggapi, mengatur diri hingga pada tahap menjadi pola hidup peserta didik.

Untuk menjamin adanya suatu perbaikan mutu layanan yang berkelanjutan, diperlukan evaluasi kegiatan PBM yang dilakukan oleh para dosen. Salah satu cara yang dapat digunakan sebagai alat evaluasi kinerja dosen dalam PBM adalah dengan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa untuk menilai kinerja dosen. Meskipun cara itu belum bisa menjamin kualitas

seorang dosen karena masih diperlukan analisis lain seperti kesesuaian materi kuliah yang diajarkan dengan jenis kompetensi program studi dan kesesuaian mutu lulusan dengan kebutuhan masyarakat pengguna baik instansi pemerintah, swasta maupun lingkungan sosial masyarakat. Namun dengan cara penyebaran kuesioner ini, hasilnya dapat digunakan program studi sebagai *feedback* terhadap pelaksanaan proses pembelajaran yang dilakukan.

Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Putra telah melaksanakan penilaian kinerja dosen dan layanan pada tahun 2018. Pelaksanaan penilaian ini dilakukan yang untuk mengukur kinerja dosen dan layanan program studi pada setiap periode Semester Ganjil. Penilaian yang dilakukan pada periode ini terkait dengan pengukuran kinerja dosen dalam melaksanakan pendidikan dan pengajaran yang dilakukan oleh dosen di kelas serta penilaian pelayanan administrasi akademik, sarana dan prasarana yang ada di Program Studi Agribisnis.

1.2 Tujuan

Tujuan dari penilaian kinerja dosen dan layanan Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Wijaya Putra adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen Program Studi Agribisnis dalam proses pembelajaran selama satu semester

1.3 Manfaat

Manfaat dari penilaian kinerja dosen dan layanan Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Wijaya Putra adalah sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu sumber informasi dalam perencanaan pelatihan dan pengembangan dosen.
2. Membantu dalam penetapan tugas mengajar atau dalam mengampu suatu mata kuliah.
3. Sebagai alat untuk membantu dosen dan mendorong dosen untuk mengambil inisiatif dalam upaya memperbaiki kinerja.
4. Sebagai sumber informasi terkait dengan kebijakan untuk mengatasi permasalahan terkait dengan kinerja dosen
- 5.

BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Tahun 2020

| NO. | ASPEK YANG DIUKUR | TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%) | | | |
|--|---|--------------------------------|------|-------|--------|
| | | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang |
| I. Keandalan (Reliability) | | | | | |
| 1.1 Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| a | Kesiapan dosen memberikan kontrak kuliah dan RPS di awal kuliah | 87 | 13 | 0 | 0 |
| b | Kesiapan dosen memberikan kuliah dan / atau praktikum | 80 | 20 | 0 | 0 |
| c | Kesiapan dosen dalam menyampaikan bahan ajar perkuliahan yang sesuai dengan RPS dan diupload di SIM/OLP | 67 | 33 | 0 | 0 |
| d | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online | 93 | 7 | 0 | 0 |
| e | Kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metode tatap muka maupun daring/online | 80 | 20 | 0 | 0 |
| f | Kemampuan dosen dalam memberikan tugas terstruktur (paper/makalah, rangkuman, latihan soal/problem solving, dan lain-lain) | 93 | 7 | 0 | 0 |
| g | Kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal/problem solving | 67 | 33 | 0 | 0 |
| h | Kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain | 60 | 40 | 0 | 0 |
| i | Kemampuan dalam memberikan wawasan tentang topik-tema yang dijelaskan dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari/kondisi yang terjadi pada saat ini | 93 | 7 | 0 | 0 |
| Total | | 720 | 180 | 0 | 0 |
| Rata-rata | | 80 | 20 | 0 | 0 |
| 1.2 Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam memberikan pelayanan | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|-----|-----|---|---|
| a | Tenaga Kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik di Program Studi | 80 | 20 | 0 | 0 |
| b | Tenaga Kependidikan mampu memberikan pelayanan di Program Studi | 60 | 40 | 0 | 0 |
| Total | | 140 | 60 | 0 | 0 |
| Rata-rata | | 70 | 30 | 0 | 0 |
| 1.3 Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) dalam memberikan pelayanan pelayan | | | | | |
| a | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi akademik | 93 | 7 | 0 | 0 |
| b | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi non akademik | 67 | 33 | 0 | 0 |
| Total | | 160 | 40 | 0 | 0 |
| Rata-rata | | 80 | 20 | 0 | 0 |
| II Daya Tanggap (<i>responsive</i>) | | | | | |
| 2.1 Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat | | | | | |
| a | Kemampuan dosen dalam melakukan diskusi (tanya jawab) dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online | 93 | 7 | 0 | 0 |
| b | Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik terhadap tugas yang sudah dikembalikan/dikirim melalui email/manual/SIM/OLP | 33 | 67 | 0 | 0 |
| c | Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP | 80 | 20 | 0 | 0 |
| d | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online | 67 | 33 | 0 | 0 |
| Total | | 273 | 127 | 0 | 0 |
| Rata-rata | | 68 | 32 | 0 | 0 |
| 2.2 Kemauan dari tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat | | | | | |
| a | Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan | 80 | 20 | | |
| Total/Rata-rata | | 80 | 20 | | |
| 2.3 Kemauan dari pengelola (Ketua Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat | | | | | |

| | | | | | |
|--|---|-----|-----|---|---|
| a | Kesigapan pengelola dalam proses pelayanan administrasi akademik dan non akademik | 87 | 13 | 0 | 0 |
| Total/Rata-rata | | 87 | 13 | 0 | 0 |
| III Kepastian (Assurance) | | | | | |
| 3.1 Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan | | | | | |
| a | Ketepatan waktu dosen dalam memberikan perkuliahan baik secara tatap muka maupun daring/online | 93 | 7 | 0 | 0 |
| b | Lama waktu tatap muka dan daring/online | 80 | 20 | 0 | 0 |
| c | Kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, Handout, Modul) | 93 | 7 | 0 | 0 |
| d | Kemampuan dosen dalam memberikan keragaman sumber bacaan/referensi mata kuliah (buku, jurnal, hasil penelitian dosen pribadi dan lain-lain) | 67 | 33 | 0 | 0 |
| e | Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online | 60 | 40 | 0 | 0 |
| f | Kesesuaian memberikan nilai dengan komponen/elemen pengukuran yang telah disepakati dalam kontrak kuliah | 93 | 7 | 0 | 0 |
| Total | | 487 | 113 | 0 | 0 |
| Rata-rata | | 81 | 19 | 0 | 0 |
| 3.2 Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan | | | | | |
| a | Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan | 67 | 33 | 0 | 0 |
| b | Kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan | 60 | 40 | 0 | 0 |
| c | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan | 93 | 7 | 0 | 0 |
| Total | | 220 | 80 | 0 | 0 |
| Rata-rata | | 73 | 27 | 0 | 0 |
| 3.3 Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan | | | | | |
| a | Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum | 67 | 33 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|--|--|-----|-----|---|---|
| Total/Rata-rata | | 67 | 33 | 0 | 0 |
| VI Empati (<i>Empathy</i>) | | | | | |
| 4.1 Kesiediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa | | | | | |
| a | Memiliki sikap bijak dalam menerima kritik, saran dan pendapat/usul mahasiswa | 80 | 20 | 0 | 0 |
| b | Memiliki kemampuan berkomunikasi dan bergaul dengan baik kepada mahasiswa | 60 | 40 | 0 | 0 |
| c | Kesiediaan untuk menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa | 93 | 7 | 0 | 0 |
| d | Kesiediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa | 67 | 33 | 0 | 0 |
| Total | | 300 | 100 | 0 | 0 |
| Rata-rata | | 75 | 25 | 0 | 0 |
| 4.2 Kesiediaan/kepedulian tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa | | | | | |
| a | Kesiediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa | 93 | 7 | 0 | 0 |
| Total/Rata-rata | | 93 | 7 | 0 | 0 |
| 4.3 Kesiediaan/kepedulian pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa | | | | | |
| a | Kesiediaan/kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di bidang layanan akademik dan non akademik | 80 | 20 | 0 | 0 |
| Total/Rata-rata | | 80 | 20 | 0 | 0 |
| V Tangible | | | | | |
| 5.1 Penilaian mahasiswa terhadap kepribadian dosen | | | | | |
| a | Memiliki rasa percaya diri dan kewibawaan dalam mengajar, menjadi tauladan, memiliki sikap dan perilaku adil kepada setiap mahasiswa | 87 | 13 | 0 | 0 |
| Total/Rata-rata | | 87 | 13 | 0 | 0 |
| 5.2 Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana | | | | | |
| a | Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat | 93 | 7 | 0 | 0 |
| b | Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan | 33 | 67 | 0 | 0 |
| c | Petugas bersikap sopan dan ramah | 80 | 20 | 0 | 0 |
| d | Ruang pelayanan dan ruang kuliah nyaman dan aman | 67 | 33 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|------------------|--|-----|-----|---|---|
| e | Sistem Informasi bekerja dengan handal dan memiliki akses internet yang baik | 33 | 67 | 0 | 0 |
| f | Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai | 80 | 20 | 0 | 0 |
| g | Penerangan di kampus sangat memadai | 60 | 40 | 0 | 0 |
| h | Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai | 93 | 7 | 0 | 0 |
| i | Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah | 67 | 33 | 0 | 0 |
| Total | | 607 | 293 | 0 | 0 |
| Rata-rata | | 67 | 33 | 0 | 0 |

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

| No. | Aspek yang Diukur | Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) | | | |
|-----|--|--------------------------------|------|-------|--------|
| | | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang |
| 1. | Keandalan (<i>reliability</i>) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan. | 80 | 20 | 0 | 0 |
| 2. | Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. | 87 | 13 | 0 | 0 |
| 3. | Kepastian (<i>assurance</i>) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. | 67 | 33 | 0 | 0 |
| 4. | Empati (<i>empathy</i>) Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. | 82 | 18 | 0 | 0 |
| 5. | <i>Tangible</i> Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. | 67 | 33 | 0 | 0 |

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di 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 3. 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 Pendidikan Di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra Tahun 2020

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Agribisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Aspek *Reliability*

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan 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 kehandalan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori sangat baik di PS Agribisnis Fakultas Pertanian.

2. Aspek *Responsiveness*

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa 87% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 13% 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 kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori sangat baik.

3. Aspek *Assurance*

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Assurance* menunjukkan bahwa 67% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 33% 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 kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan di Program Studi di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori sangat baik.

4. Aspek *Empathy*

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Empathy* menunjukkan bahwa 82% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 18% 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 berkaitan dengan kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa di Program Studi di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori sangat baik.

5. Aspek *Tangible*

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek *Tangible* menunjukkan bahwa 67% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 33% 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 berkaitan dengan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di Program Studi di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilaian proses Pendidikan oleh mahasiswa di PS Agribisnis Fakultas Pertanian pada tahun 2020/2019 pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* termasuk dalam kategori penilaian 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 kinerja dosen adalah perlu adanya perbaikan dan peningkatan kinerja dosen di PS Agribisnis Fakultas Pertanian sehingga dapat meningkatkan minat mahasiswa dalam proses belajar mengajar di lingkungan PS Agribisnis.