LAPORAN

SURVEI KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

TAHUN 2023

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
2023

Laporan Survei

Unit Penjaminan Mutu
Progam Studi Agribisnis
Fakultas Pertanian
Universitas Wijaya Putra

Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan
Tahun 2023

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh	Diperiksa oleh	Disahkan oleh
Unit Penjaminan Mutu	Ketua Program Studi	Dekan
Putri Novita Savitri, S.TP, M.Si	**Heri Susanto, S.P.,MM**	**Ir. Faisol Humaidi, M.P**
NIP. 231123101	**NIDN. 0713017801**	**NIDN. 0718086702**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan kemudahan yang dikaruniakan kepada kita dalam menjalankan berbagai tugas dan aktivitas.

Pelaksanaan tridharma Perguruan Tinggi perlu didukung oleh SDM yang handal dan Profesional, ketersediaan sarana dan prasarana serta pelayanan akademik yang baik. Dukungan tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan yang berhubungan dengan layanan kemahasiswaan mahasiswa Program Studi (Prodi) Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Putra (UWP). Pelayanan yang berkaitan dengan layanan kemahasiswaan Universitas Wijaya Putra perlu terus ditingkatkan. Untuk mendukung hal tersebut, perlu dilakukan survei kepuasan layanan kemahasiswaan.

Atas tersusunnya laporan ini, kami berterima kasih kepada semua pihak khususnya mahasiswa atas partisipasinya dalam pelaksanaan survei.

Laporan hasil survei dan tindak lanjut kepuasan mahasiswa pada layanan kemahasiswaan tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, 8 Desember 2023

UPM,

Putri Novita Savitri, S.TP, M.Si
NIP 231123101

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Program Studi Pertanian Fakultas Pertanian sebagai bagian integral dari Universitas Wijaya Putra (UWP) telah menetapkan visi dan misi serta Dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasaan. Salah satu bentuknya adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Adapun aspek-aspek yang diukur antara lain: *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian di masa selanjutnya.

1.2. Tujuan

1. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemahasiswaan di masing-masing Program Studi, Fakultas di lingkungan UWP.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Program Studi di lingkungan UWP.
3. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian dalam peningkatan kualitas yang berhubungan dengan kemahasiswaan guna menyusun rencana program kerja pengembangan lembaga.
4. Survei dilakukan untuk menjaring informasi guna pembuatan keputusan perbaikan

1.3. Luaran Yang Diharapkan

Tersediaanya dokumen laporan survei kepuasan mahasiswa pada layanan kemahasiswaan Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian tahun 2023 serta rekomendasi perbaikan sistem

penyelenggaraan dan pengelolaan layanan kemahasiswaan di lingkup Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian UWP.

1.4. Dasar Hukum

1. Undang Undang No 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi,
2. Peraturan Pemerintah No 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi,
3. Kebijakan Mutu UWP Tahun 2020
4. Manual Mutu UWP Tahun 2020
5. Standar Mutu UWP Tahun 2020
6. Statuta Universitas Wijaya Putra

BAB 2
METODE SURVEI

2.1. Komponen dan Aspek Pengukuran

Beberapa aspek yang diukur pada layanan keuangan, sarana, dan prasarana meliputi :

a. ***Reability*****:** (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, kegiatan, (2) kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa, (3) UWP menempatkan Pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan, (4) pejabat, pembina, pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan.

b. ***Responsiveness*****:** (1) UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan, (2) pimpinan UWP berusaha merespon kebutuhan ormawa, (3) UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa, (4) pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya, (5) UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan.

c. ***Assurance*****:** (1) Staf kemehasiswaan santuan dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan, (2) permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan, (3) setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa, (4) pimpinan UWP memberikan perlakukan yang sama kepada mahasiswa, (5) adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telag ditetapkan dan berlaku untuk semua mahsiswa tanpa terkecuali.

d. ***Empathy*****:** (1) UWP berusah memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, (2) UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan, (3) UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahsiswaan, (4) UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya, (5) pimpinan, pembimbing, dan Pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa.

e. ***Tangibles*****:** (1) UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa), (2) UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai, (3) UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan, (4) UWP menyediakan

ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa, (5) UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa. Survei kepuasan mahasiswa dengan menggunakan instrumen survei kepuasan mahasiswa pada layanan keuangan, sarana, dan prasana untuk Program Studi Agribisnis.

2.2. Metode Survei

Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan Program Studi telah disebarkan dan agar menjangkau responden, maka telah dilakukan penyebaran pesan untuk mengisi survei dengan himbauan dari Dosen kepada mahasiswa untuk mengisi survei.

2.3. Responden

Jumlah responden pada Program Studi Agribisnis sebanyak 40 mahasiswa. Penyebaran survei kepuasan mahasiswa pada layanan keuangan, sarana, dan prasarana Program Studi Agribisnis telah mendapatkan respon sebanyak 23 orang dari total mahasiswa aktif

2.4. Waktu dan Tempat

Survei dilakukan pada tanggal 30 November – 7 Desember 2023.

2.5. Metode Analisis Data

Hasil penilaian proses pembelajaran di Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian dihitung skor dari tiap pernyataan yang diberikan. Adapun skor yang diperoleh dari tiap pernyataan dengan menggunakan skala likert 4, sebagai berikut :

Tabel 2.
Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Nilai/Bobot	Predikat/Keterangan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Proses pengolahan data disajikan dalam bentuk tabel dan diagram. Sedangkan data yang berupa deskripsi, analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan

penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala terhadap aspek yang dinilai. Rekomendasi dan tindak lanjut akan diberikan berdasarkan diskripsi analisis.

Untuk menentukan persentase skor ditentukan sebagai berikut :

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

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa

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

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) kepada KPS di masing-masing Fakultas di UWP. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Prodi dan Fakultas.

2.6 Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut

Hasil laporan disampaikan kepada Dekan dan Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan dengan disertai rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut akan ditindak lanuti oleh pimpinan untuk perbaikan.

BAB 3
HASIL SURVEI

3.1. Hasil Survei Kepuasan Kepuasan Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Agribisnis pada Aspek *Reability* Tahun 2023

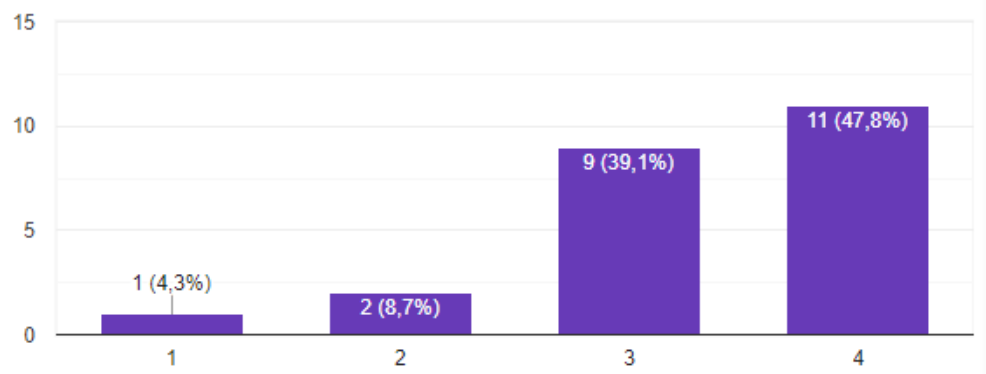
Pengukuran pada aspek *reability* mengenai pimpinan yang ada di UWP berusaha memberikan arahan dan berkomunikasi dalam setiap kegiatan kemahasiswaan, kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa, UWP menempatkan Pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan, jumlah pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada Tabel 3 secara keseluruhan menunjukkan bahwa 43% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 42% untuk nilai baik, 11% pada nilai cukup, dan 3% untuk nilai kurang, sehingga pada aspek *reability* di Program Studi Agribisnis dalam kategori cukup.

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Program Studi Agribisnis pada Aspek *Reability*

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
REABILITY				
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	48	39	9	4
1.2. Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa.	43	35	17	4
1.3. UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan.	43	39	13	4
1.4.Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan	39	52	4	4
1.5.Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa	43	43	13	0
Total	**217**	**209**	**57**	**17**
Rata-rata	**43**	**42**	**11**	**3**

3.1.1 Pimpinan yang ada di UWP Berusaha Memberikan Arahan dan Berkomunikasi dalam Setiao Kegiatan Kemahasiswaan

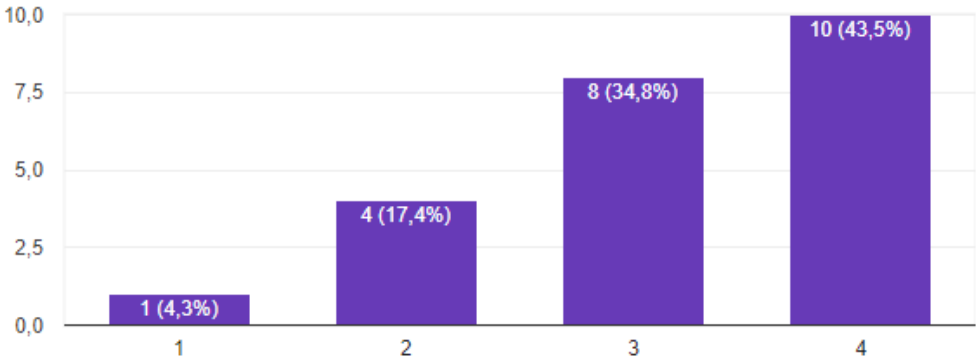
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek *reability* (pimpinan yang ada di UWP seperti Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswan, Kepala Biro Kemahasiswaan dan Alumni, serta Ketua Program Studi memberikan arahan dan berkomunikasi dalam setiap kegiatan kemahasisawaan) di Program Studi Agribisnis pada Gambar 1 menjelaskan bahwa 47,8% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 39,1% dengan nilai baik, 8,7% untuk nilai cukup, dan 4,3% pada nilai kurang, sehingga pada aspek ini dalam kategori cukup.



Gambar 1. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Pimpinan UWP

3.1.2 Kegiatan Pendampingan untuk Setiap Aktivitas Ormawa

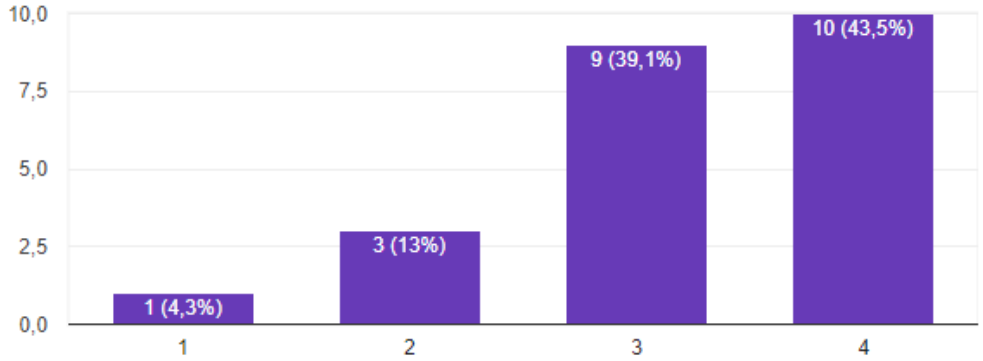
Pada hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa (Gambar 2) memperlihatkan 43,5% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 34,8% untuk nilai baik, 17,4% pada nilai cukup, dan 4,3% untuk nilai kurang. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa pada aspek ini memiliki nilai cukup.



Gambar 2. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Kegiatan Pendampingan untuk Aktivitas Ormawa

3.1.3 Pembina yang Handal dalam Aktivitas Kemahasiswaan

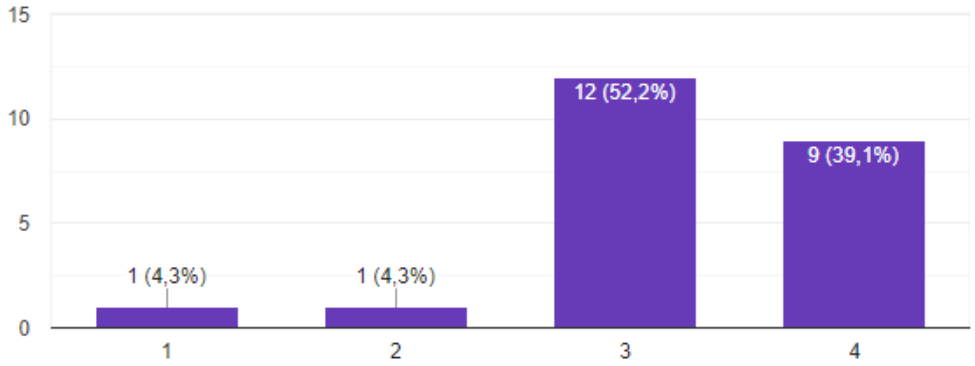
Gambar 3 menunjukkan hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan dimana UWP menempatkan Pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahsiswaan dengan nilai sebesar 43,5% untuk sangat baik, 39,1% untuk nilai baik, pada nilai cukup sebesar 13%, dan untuk nilai kurang sebsar 4,3%. Berdasarkan hasil tersebut maka pada aspek ini di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori cukup.



Gambar 3. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Pembina yang Handal dalam Aktivitas Kemahasiswaan

3.1.4 Pejabat, Pembina, Pendamping Berusaha Hadir pada Aktivitas Kemahasiswaan

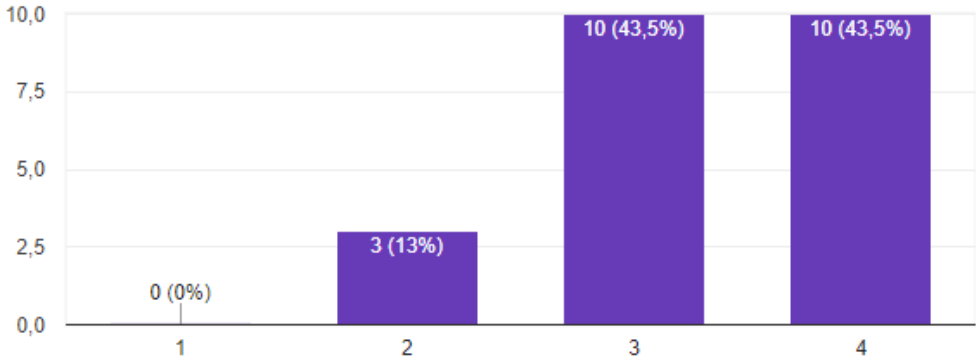
Pada hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan terhadap pejabat, Pembina, pendamping yang berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan (Gambar 4) memperlihatkan 43,5% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 52,2% untuk nilai baik, 4,3% pada nilai cukup, dan 4,3% untuk nilai kurang. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa pada aspek ini memiliki nilai cukup.



Gambar 4. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Pejabat, Pembina, pendamping Hadir dala Aktivitas Kemahasiswaan

3.1.5 Jumlah Pembimbing

Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan terhadap aspek *reability* (jumlah pembimbing yang memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa) di Program Studi Agribisnis pada Gambar 5 menjelaskan bahwa 43,5% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 43,5% dengan nilai baik, 13% untuk nilai cukup, dan 0% pada nilai kurang, sehingga pada aspek ini dalam kategori cukup.



Gambar 5. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Jumlah Pendamping

3.2. Hasil Survei Kepuasan Kepuasan Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Agribisnis pada Aspek *Responsiveness* Tahun 2023

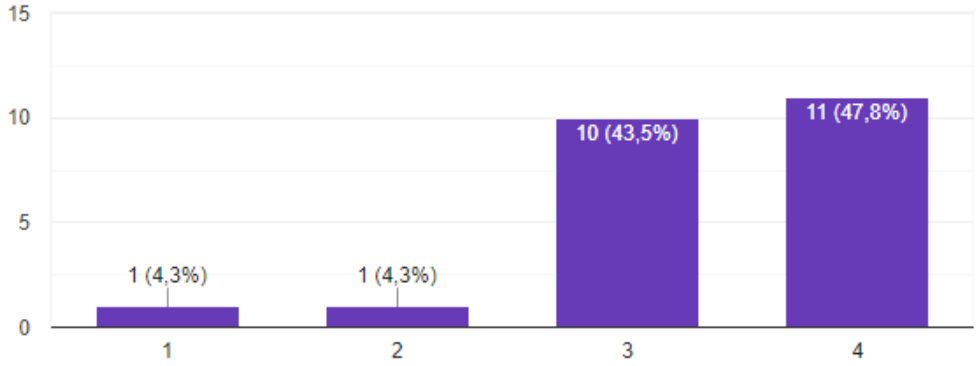
Pengukuran pada aspek *responsiveness* yaitu UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan, pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa, UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahsiswa, pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya, UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada Tabel 4 secara keseluruhan menunjukkan bahwa 46% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 39% untuk nilai baik, 11% pada nilai cukup, dan 3% untuk nilai kurang, sehingga pada aspek *reability* di Program Studi Agribisnis dalam kategori cukup.

Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Program Studi Agribisnis pada Aspek *Responsiveness*

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
RESPONSIVENESS				
2.1. UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan	48	43	4	4
2.2. Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa	52	30	13	0
2.3. UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa	35	43	17	4
2.4.Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya	48	39	13	0
2.5.UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan	48	39	9	4
Total	**230**	**196**	**57**	**13**
Rata-rata	**46**	**39**	**11**	**3**

3.2.1 UWP Menyediakan Pembimbing Bagi Mahasiswa dalam Bidang Organisasi Kemahasiswaan

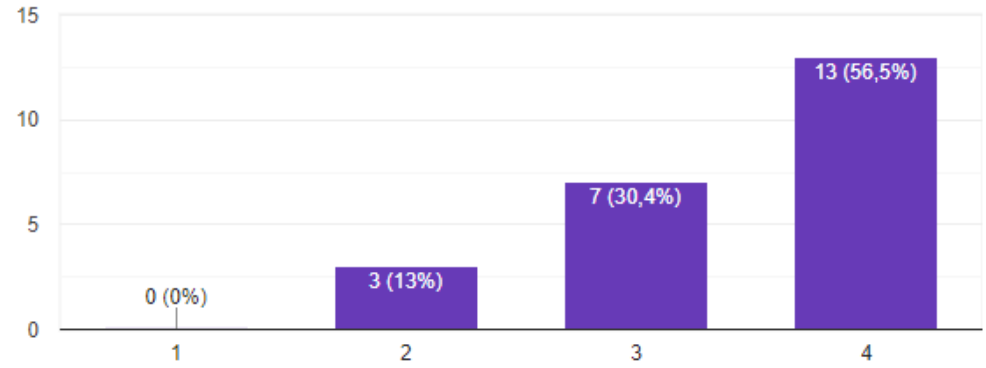
Gambar 6 menunjukkan hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan dimana UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan dengan nilai sebesar 47,8% untuk sangat baik, 43,5% untuk nilai baik, pada nilai cukup sebesar 4,3%, dan untuk nilai kurang sebsar 4,3%. Berdasarkan hasil tersebut maka pada aspek ini di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori cukup.



Gambar 6. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap UWP Menyediakan Pembing dalam Organisasi Kemahasiswaan

3.2.2 Pimpinan UWP Berusaha Merespons Kebutuhan Ormawa

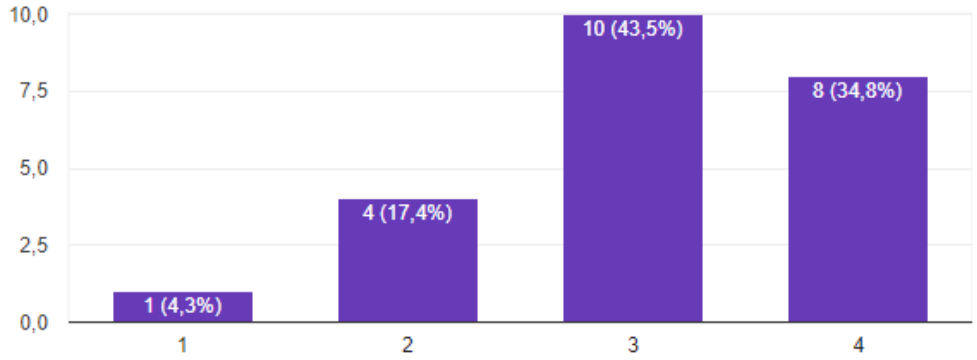
Pada hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan terhadap pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa (Gambar 7) memperlihatkan 56,5% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 30,4% untuk nilai baik, 13% pada nilai cukup, dan 0% untuk nilai kurang. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa pada aspek ini memiliki nilai cukup.



Gambar 7. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Pimpinan UWP Berusaha Merespons Kebutuhan Ormawa

3.2.3 UWP Menyediakan Bantuan Dana Bagi Kegiatan Mahasiswa

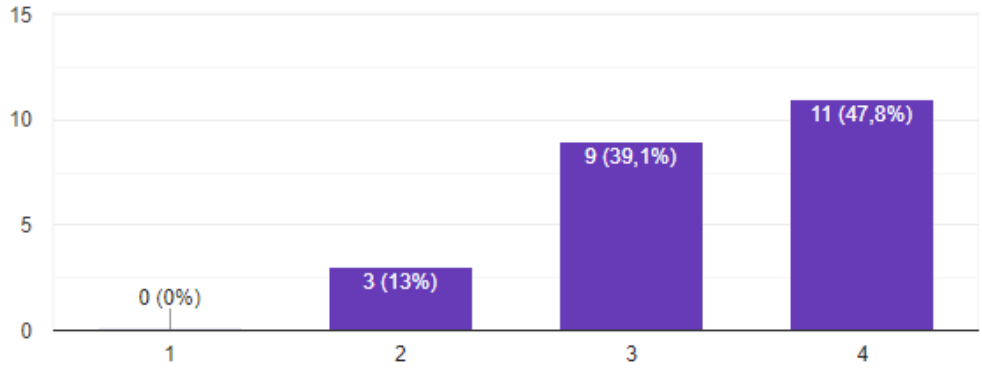
Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan terkait UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa di Program Studi Agribisnis pada Gambar 8 menunjukkan bahwa 34,8% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 43,5% dengan nilai baik, 17,4% untuk nilai cukup, dan 4,3% pada nilai kurang, sehingga pada aspek ini dalam kategori cukup.



Gambar 8. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap UWP Menyediakan Bantuan Dana Bagi Kegiatan Mahasiswa

3.2.4 Pimpinan UWP Memberikan Kesempatan Mahasiswa Berprestasi Mengembangkan Kemampuannya

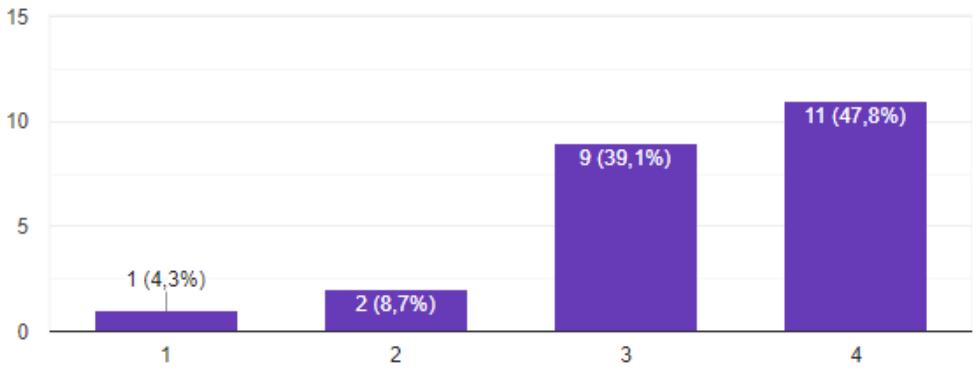
Pada hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan terhadap pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi untuk mengembangkan kemampuannya (Gambar 9) memperlihatkan 47,8% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 39,1% untuk nilai baik, 13% pada nilai cukup, dan 0% untuk nilai kurang. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa pada aspek ini memiliki nilai cukup.



Gambar 9. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Pimpinan UWP Memberikan Kesempatan Mahsiswa Berprestasi Mengembangkan Kemampuannya

3.2.5 UWP Melakukan Evaluasi terhadap Organisasi Kemahasiswaan

Gambar 6 menunjukkan hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan dimana UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan dengan nilai sebesar 47,8% untuk sangat baik, 39,1% untuk nilai baik, pada nilai cukup sebesar 8,7%, dan untuk nilai kurang sebsar 4,3%. Berdasarkan hasil tersebut maka pada aspek ini di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori cukup.



Gambar 10. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap UWP Melakukan Evaluasi terhadap Organisasi Kemahasiswaan

3.3. Hasil Survei Kepuasan Kepuasan Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Agribisnis pada Aspek *Assurance* Tahun 2023

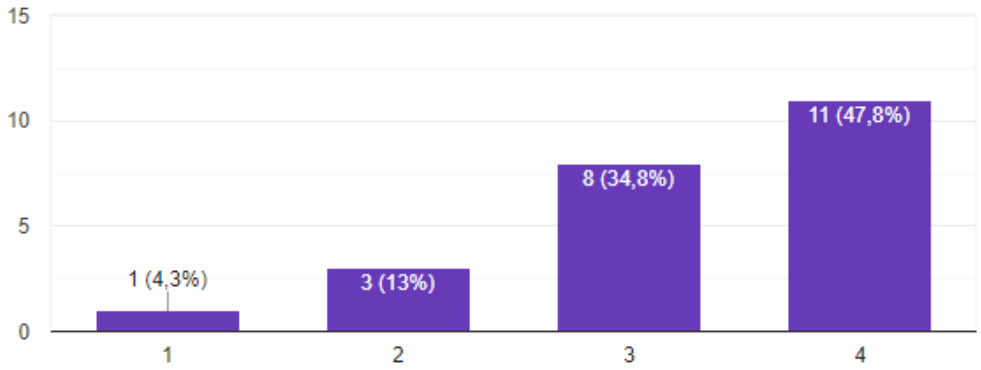
Pengukuran pada aspek *assurance* antara lain staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan, permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangai oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan, setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa, pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa, adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada Tabel 5 secara keseluruhan menunjukkan bahwa 45% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 40% untuk nilai baik, 11% pada nilai cukup, dan 3% untuk nilai kurang, sehingga pada aspek *reability* di Program Studi Agribisnis dalam kategori cukup.

Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Program Studi Agribisnis pada Aspek *Assurance*

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
	Sangat Baik	**Baik**	**Cukup**	**Kurang**
ASSURANCE				
3.1. Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.	48	35	13	4
3.2. Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan	43	39	17	0
3.3. Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa	39	48	9	4
3.4.Pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa.	52	35	9	4
3.5. Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	43	43	9	4
Total	**226**	**200**	**57**	**17**
Rata-rata	**45**	**40**	**11**	**3**

3.3.1 Staf Kemahasiswaan Santun dalam Pelayanan

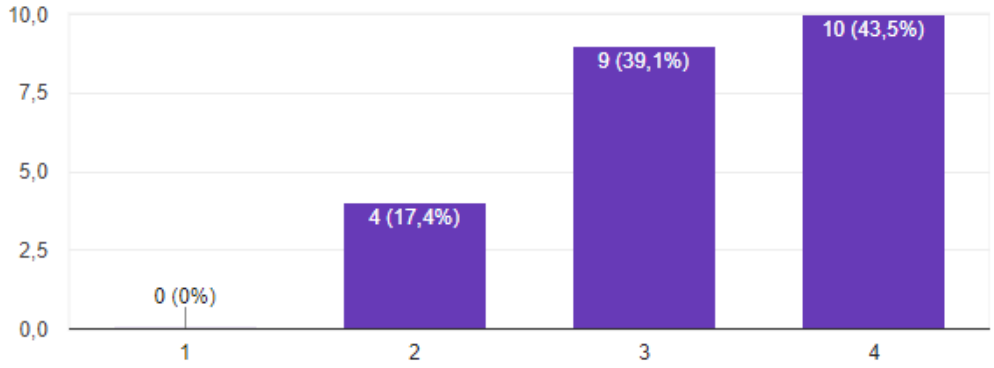
Pada hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan terhadap staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan (Gambar 11) memperlihatkan 47,8% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 34,8% untuk nilai baik, 13% pada nilai cukup, dan 4,3% untuk nilai kurang. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa pada aspek ini memiliki nilai cukup.



Gambar 11. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Pelayanan Staf Kemahasiswaan

3.3.2 Permasalahan/Keluhan Mahasiswa

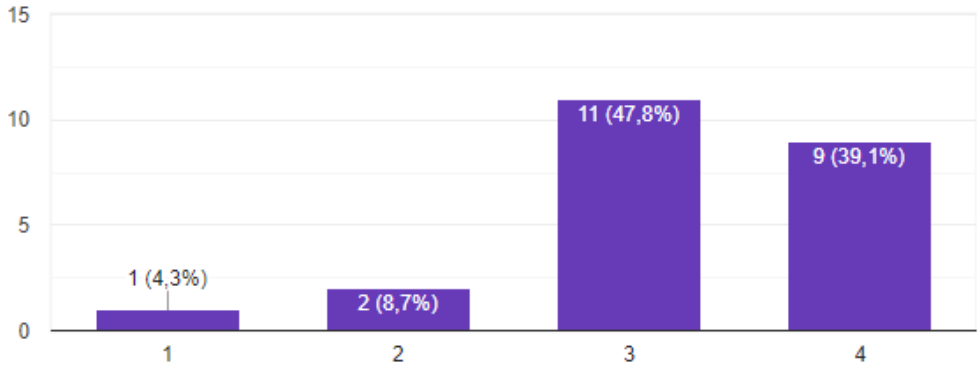
Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan terkait permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan di Program Studi Agribisnis pada Gambar 12 menunjukkan bahwa 43,5% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 39,1% dengan nilai baik, 17,4% untuk nilai cukup, dan 0% pada nilai kurang, sehingga pada aspek ini dalam kategori cukup.



Gambar 12. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Permasalahan / Keluhan Mahasiswa

3.3.3 Aktivitas Kemahasiswaan disesuaikan dengan Kebutuhan Mahasiswa

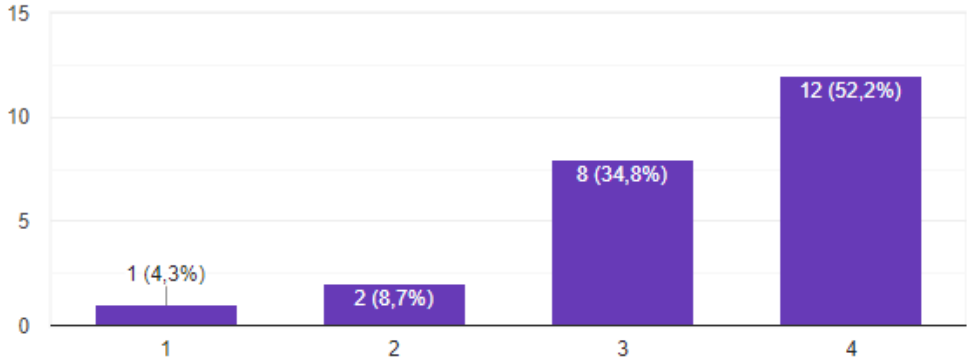
Gambar 13 menunjukkan hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan dimana setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa dengan nilai sebesar 39,1% untuk sangat baik,47,8% untuk nilai baik, pada nilai cukup sebesar 8,7%, dan untuk nilai kurang sebsar 4,3%. Berdasarkan hasil tersebut maka pada aspek ini di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori cukup.



Gambar 13. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Aktivitas Kemahasiswaan disesuaikan dengan Kebutuhan Mahasiswa

3.3.4 Pimpinan UWP Memberikan Pelayanan yang Sama

Pada hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan terhadap pimpinan UWP dalam memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh mahasiswa (Gambar 14) memperlihatkan 52,2% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 34,8% untuk nilai baik, 8,7% pada nilai cukup, dan 4,3% untuk nilai kurang. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa pada aspek ini memiliki nilai cukup.

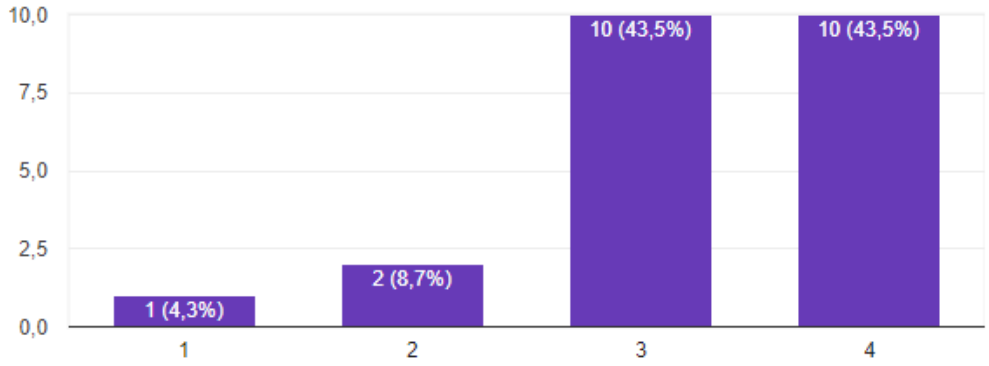


Gambar 14. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Pimpinan UWP Memberikan Pelayanan yang Sama

3.3.5 Sanksi Bagi Mahasiswa

Gambar 15 menunjukkan hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan tentang adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali dengan nilai sebesar 43,5% untuk sangat baik,43,4% untuk nilai baik, pada nilai cukup sebesar 8,7%, dan untuk nilai kurang sebsar 4,3%. Berdasarkan

hasil tersebut maka pada aspek ini di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori cukup.



Gambar 15. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Sanksi Bagi Mahasiswa

3.4. Hasil Survei Kepuasan Kepuasan Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Agribisnis pada Aspek *Empathy* Tahun 2023

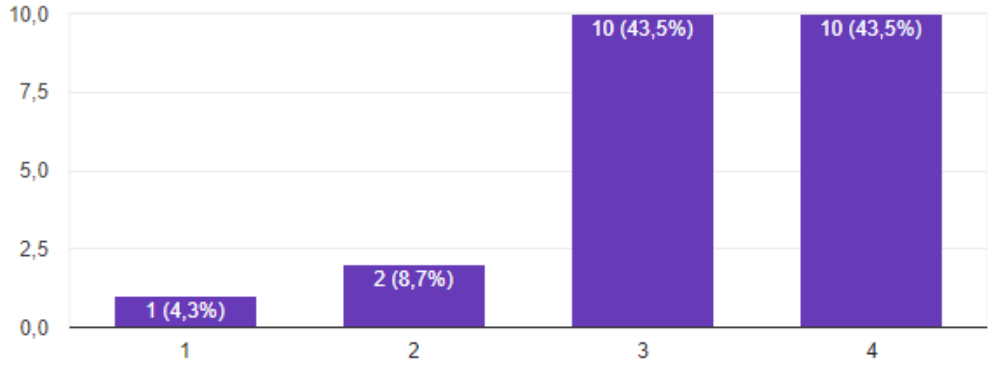
Pengukuran pada aspek *empathy* meliputi UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, UWP memberikan kesempatan kepada orang tua/wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan, UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing, UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya, pimpinan, pembimbing, dan Pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada Tabel 6 secara keseluruhan menunjukkan bahwa 42% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 45% untuk nilai baik, 10% pada nilai cukup, dan 3% untuk nilai kurang, sehingga pada aspek *reability* di Program Studi Agribisnis dalam kategori cukup.

Tabel 6. Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Program Studi Agribisnis pada Aspek *Empathy*

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
EMPATHY				
4.1. UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.	39	39	17	4
4.2 UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan.	43	48	4	4
4.3. UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan	39	43	13	4
4.4. UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	39	52	9	0
4.5. Pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa.	48	43	4	4
Total	**209**	**226**	**48**	**17**
Rata-rata	**42**	**45**	**10**	**3**

3.4.1 Memahami Kepentingan dan Kesulitan Mahasiswa

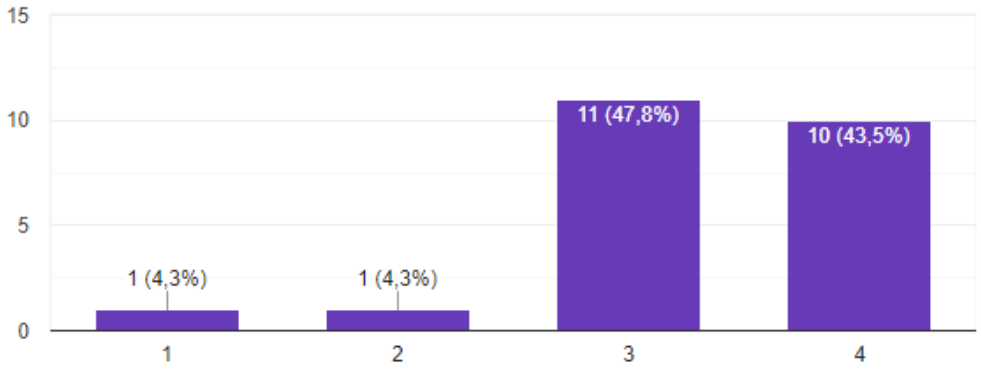
Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan dimana UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa di Program Studi Agribisnis pada Gambar 16 menunjukkan bahwa 39,1% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 39,1% dengan nilai baik, 8,7% untuk nilai cukup, dan 4,3% pada nilai kurang, sehingga pada aspek ini dalam kategori cukup.



Gambar 16. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Memahami Kepentingan dan Kesulitan Mahasiswa

3.4.2 Kesempatan Orang Tua / Wali Mahasiswa untuk Memberikan Masukan

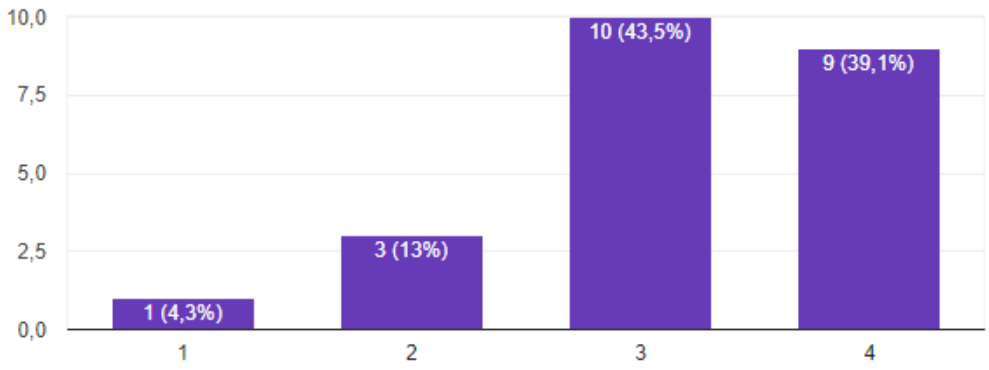
Pada hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan terhadap kesempatan yang diberikan oleh UWP kepada orang tua/wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan (Gambar 17) memperlihatkan 43,5% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 47,8% untuk nilai baik, 4,3% pada nilai cukup, dan 4,3% untuk nilai kurang. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa pada aspek ini memiliki nilai cukup.



Gambar 17. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Kesempatan Orang Tua / Wali Mahasiswa untuk Memberikan Masukan

3.4.3 Memonitor Aktivitas Kemahasiswaan

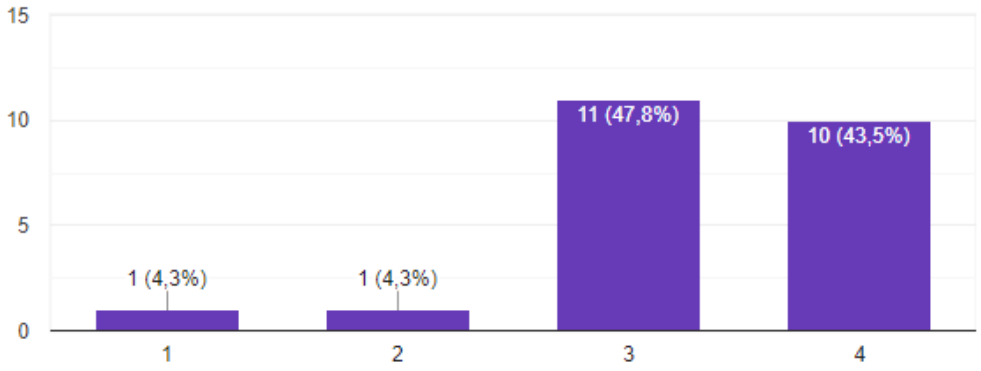
Gambar 18 menunjukkan hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan dimana UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan dengan nilai sebesar 39,1% untuk sangat baik,43,5% untuk nilai baik, pada nilai cukup sebesar 13%, dan untuk nilai kurang sebsar 4,3%. Berdasarkan hasil tersebut maka pada aspek ini di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori cukup.



Gambar 18 Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Memonitor Aktivitas Kemahasiswaan

3.4.4 Memahami dan Mengembangkan Minat dan Bakat Mahasiswa

Pada hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan dimana UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa serta berusaha untuk mengembangkannya (Gambar 19) memperlihatkan 39,1% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 52,2% untuk nilai baik, 8,7% pada nilai cukup, dan 0% untuk nilai kurang. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa pada aspek ini memiliki nilai cukup.

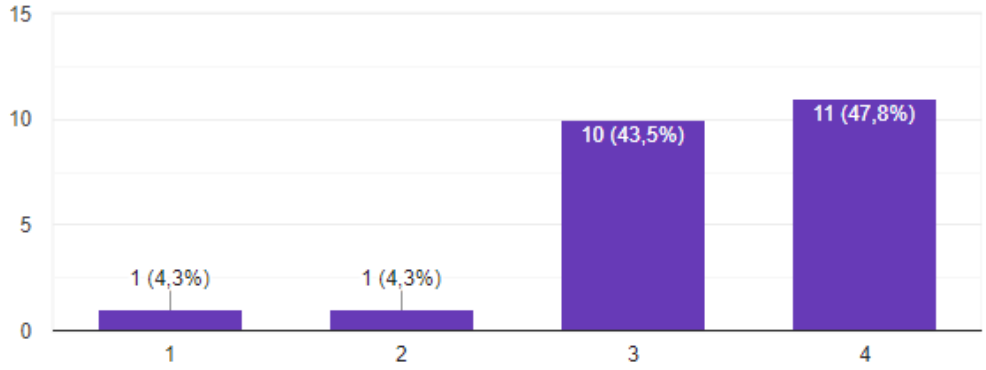


Gambar 18. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Memahami dan Mengembangkan Minat dan Bakat Mahasiswa

3.4.5 Pimpinan, Pembimbing, dan Pembina Bersahabat dan Simpatik Kepada Mahasiswa

Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan tentang pimpinan, pembimbing, dan Pembina bersikap bershabat serta simpatik kepada mahasiswa di

Program Studi Agribisnis pada Gambar 20 menunjukkan bahwa 47,8% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 43,5% dengan nilai baik, 4,3% untuk nilai cukup, dan 4,3% pada nilai kurang, sehingga pada aspek ini dalam kategori cukup.



Gambar 20. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Pimpinan, Pembimbing, dan Pembina Bersahabat dan Simpatik Kepada Mahasiswa

3.5. Hasil Survei Kepuasan Kepuasan Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Agribisnis pada Aspek *Tangibles* Tahun 2023

Pengukuran pada aspek *tangibles* meliputi UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa), UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai, UWP memberikan akses pendanaan kemahasiswaan, UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan Ormawa, UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa . Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada Tabel 7 secara keseluruhan menunjukkan bahwa 43% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 44% untuk nilai baik, 10% pada nilai cukup, dan 3% untuk nilai kurang, sehingga pada aspek *reability* di Program Studi Agribisnis dalam kategori cukup.

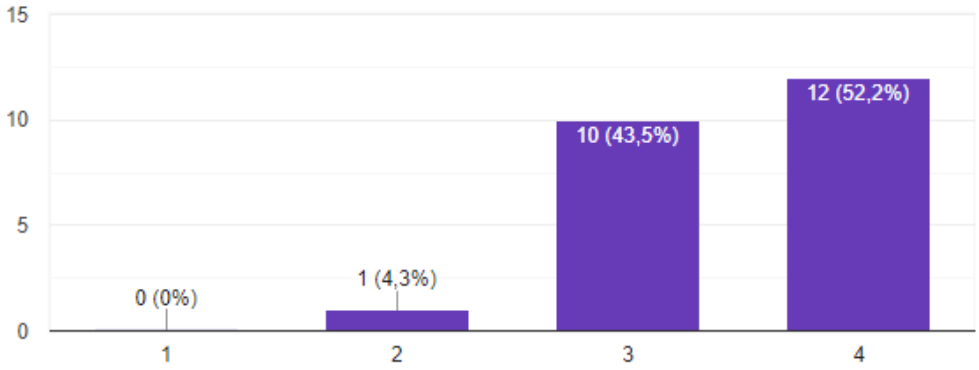
Tabel 7. Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan Program Studi Agribisnis pada Aspek *Tangibles*

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
TANGIBLES				
5.1. UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)	52	43	4	0

5.2 UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai	39	48	13	0
5.3. UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan	43	43	13	0
5.4. UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa	52	39	4	4
5.5 UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa	30	48	13	9
Total	**217**	**222**	**48**	**13**
Rata-rata	**43**	**44**	**10**	**3**

3.5.1 Wadah Organisasi Kemahasiswaan (Ormawa)

Gambar 21 menunjukkan hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan terhadap UWP yang menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa) dengan nilai sebesar 47,8% untuk sangat baik,43,5% untuk nilai baik, pada nilai cukup sebesar 4,3%, dan untuk nilai kurang sebsar 4,3%. Berdasarkan hasil tersebut maka pada aspek ini di Program Studi Agribisnis termasuk dalam kategori cukup.

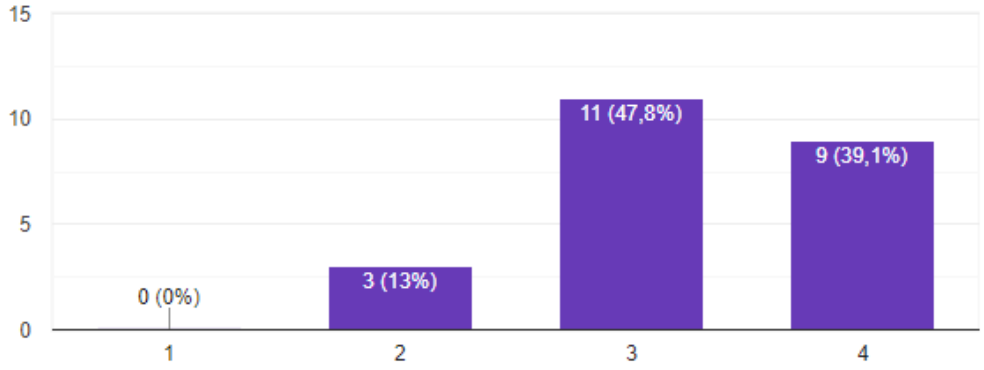


Gambar 21. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Wadah Organisasi Kemahasiswaan (Ormawa)

3.5.2 Menyediakan Sarana dan Prasarana untuk Kegiatan Ormawa

Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan terhadap UWP dalam menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai di Program Studi Agribisnis pada Gambar 22 menunjukkan bahwa 39,1% mahasiswa memberikan nilai

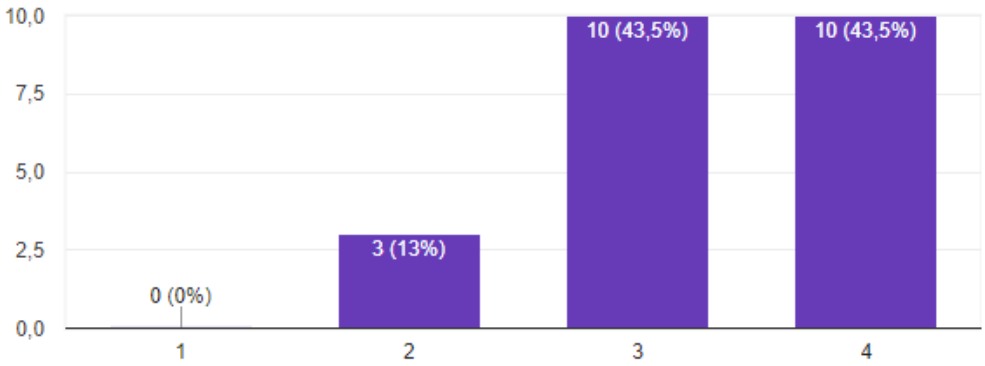
sangat baik, 47,8% dengan nilai baik, 13% untuk nilai cukup, dan 0% pada nilai kurang, sehingga pada aspek ini dalam kategori cukup.



Gambar 22. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Menyediakan Sarana dan Prasarana untuk Kegiatan Ormawa

3.5.3 Akses Pendanaan untuk Kegiatan Organisasi Kemahasiswaan

Pada hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan dimana UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan (Gambar 23) memperlihatkan 43,5% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 43,5% untuk nilai baik, 12% pada nilai cukup, dan 0% untuk nilai kurang. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa pada aspek ini memiliki nilai cukup.

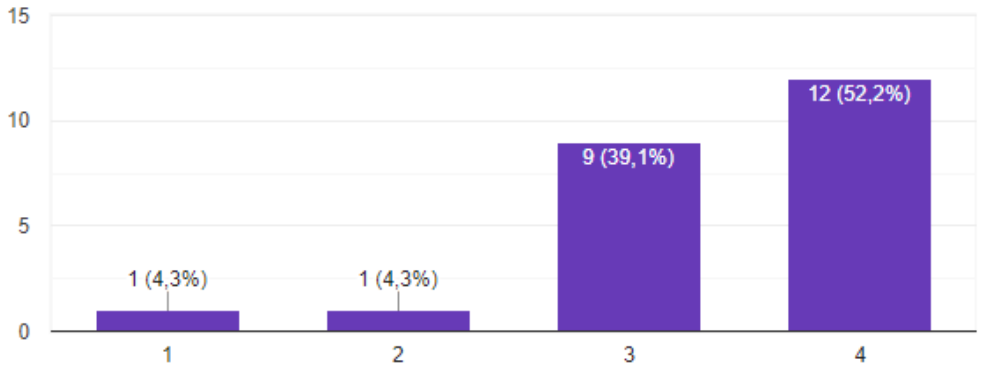


Gambar 23. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Akses Pendanaan untuk Kegiatan Organisasi Kemahasiswaan

3.5.4 Ruangan Bersih untuk Kegiatan Ormawa

Pada hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan dimana UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan Ormawa (Gambar 24) menunjukkan 52,2% mahasiswa

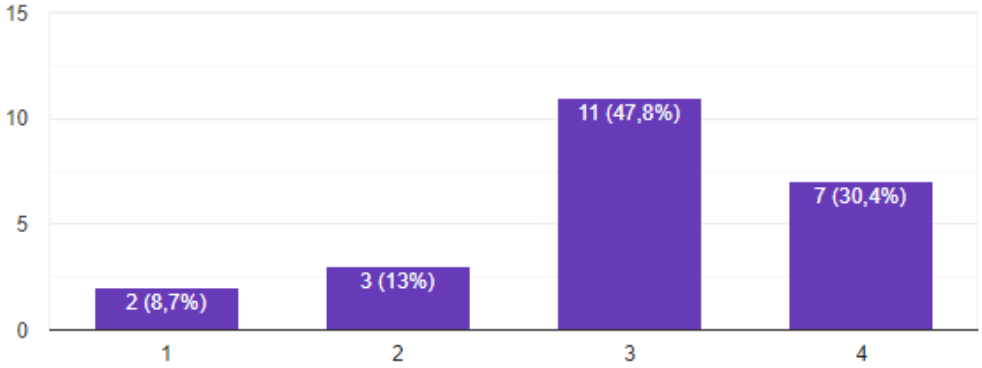
memberikan nilai sangat baik, 39,1% untuk nilai baik, 4,3% pada nilai cukup, dan 4,3% untuk nilai kurang. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa pada aspek ini memiliki nilai cukup.



Gambar 24. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Ruangan Bersih untuk Kegiatan Ormawa

3.5.5 Menyediakan Transportasi Bagi Kegiatan Mahasiswa

Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan terhadap UWP dalam menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa di Program Studi Agribisnis pada Gambar 25 menunjukkan bahwa 30,4% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 47,8% dengan nilai baik, 13% untuk nilai cukup, dan 8,7% pada nilai kurang, sehingga pada aspek ini dalam kategori cukup.



Gambar 25. Diagram Hasil Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan terhadap Menyediakan Transportasi Bagi Kegiatan Mahasiswa

BAB 4
PENUTUP

4.1. **Simpulan**

Berdasarkan hasil evaluasi layanan kepuasan layanan kemahasiswaan Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Wijaya Putra Tahun 2023 secara keseluruhan yaitu pada aspek *reability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangibles* pada kategori cukup

4.2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Adapun beberapa rekomendasi berdasarkan simpulan yang diperoleh yaitu perlu adanya perbaikan dan peningkatan pada seluruh aspek layanan kemahasiswaan di Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Wijaya Putra sehingga dapat memberikan layanan terbaik bagi mahasiswa.