



**LAPORAN**

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA PADA LAYANAN  
KEUANGAN, SARANA, DAN PRASARANA**

**TAHUN 2023**


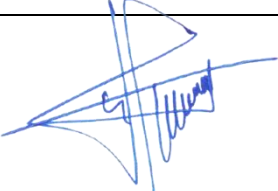

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
2023**

Laporan Survei

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Agribisnis  
Fakultas Pertanian  
Universitas Wijaya Putra



Survei Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana  
Tahun 2023

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

## **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 keuangan, sarana, dan prasarana di lingkungan Program Studi (Prodi) Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Putra (UWP). Pelayanan yang berkaitan dengan keuangan, sarana, dan prasarana di Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian UWP perlu terus ditingkatkan. Untuk mendukung hal tersebut, perlu dilakukan survei kepuasan layanan pada layanan keuangan, sarana, dan prasarana.

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 keuangan, sarana, dan prasarana 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 kepuasan. Salah satu bentuknya adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi. Adapun aspek-aspek yang diukur antara lain: *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik 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 layanan keuangan, sarana, dan prasarana di masing-masing Program Studi, Fakultas di lingkungan UWP.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana 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 keuangan, sarana, dan prasarana 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 keuangan, sarana, dan prasarana Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian tahun 2023 serta rekomendasi

perbaiki sistem penyelenggaraan dan pengelolaan layanan keuangan, sarana, dan prasarana 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:** terkait kebutuhan mahasiswa akan informasi mengenai biaya Pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, dan kemudahan memperoleh informasi.
- b. **Responsiveness:** kecepatan dalam menanggapi keluhan mahasiswa mengenai proses pembayaran SPP dan memberikan pelayanan yang ramah serta sopan.
- c. **Assurance:** tidak adanya pungutan liar yang ditagih kepada mahasiswa dari pihak Dosen, tidak adanya pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari Program Studi Agribisnis, Dosen dan Staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima kasih atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa.
- d. **Empathy:** khususnya dalam keadaan tertentu seperti bencana alam dan pandemik yang ditunjukkan adanya kebijakan pembayaran SPP, Program Studi Agribisnis memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi keduakaan atau mahasiswa yang memerlukan bantuan.
- e. **Tangibles:** adanya ruang tunggu untuk mahasiswa diluar kelas (ruang duduk/belajar) bagi mahasiswa yang memadai, memiliki laboratorium yang memadai sesuai dengan aspek kelayakan dan keselamatan, dan memiliki fasilitas kegiatan ekstra kurikuler yang dapat digunakan.

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 disebar dan agar menjangkau responden, maka telah dilakukan penyebaran pesan untuk mengisi survei dengan himbuan 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 25 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**

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

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 lanjuti oleh pimpinan untuk perbaikan.



## BAB 3 HASIL SURVEI

### 3.1. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana di Program Studi Agribisnis pada Aspek *Reability* Tahun 2023

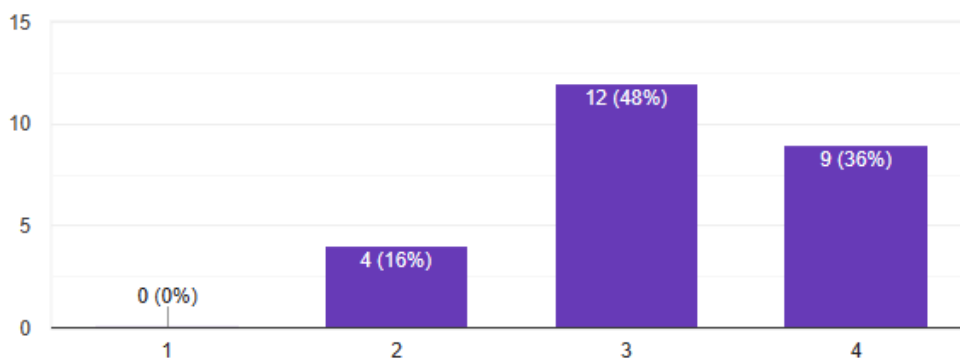
Pengukuran pada aspek *reability* adalah kebutuhan mahasiswa terkait informasi tentang biaya Pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang tidak berbelit-belit, dan kemudahan memperoleh informasi. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada Tabel 3 secara keseluruhan menunjukkan bahwa 40% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 46% untuk nilai baik, 14% pada nilai cukup, dan 0% untuk nilai kurang, sehingga pada aspek *reability* di Program Studi Agribisnis dalam kategori cukup.

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana Program Studi Agribisnis pada Aspek *Reability*

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>REABILITY</b>				
1.1. Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit.	36	48	16	0
1.2. Informasi yang diberikan mudah dimengerti.	44	44	12	0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>92</b>	<b>28</b>	<b>0</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>40</b>	<b>46</b>	<b>14</b>	<b>0</b>

#### 3.1.1 Kebutuhan Informasi Pembiayaan Pendidikan

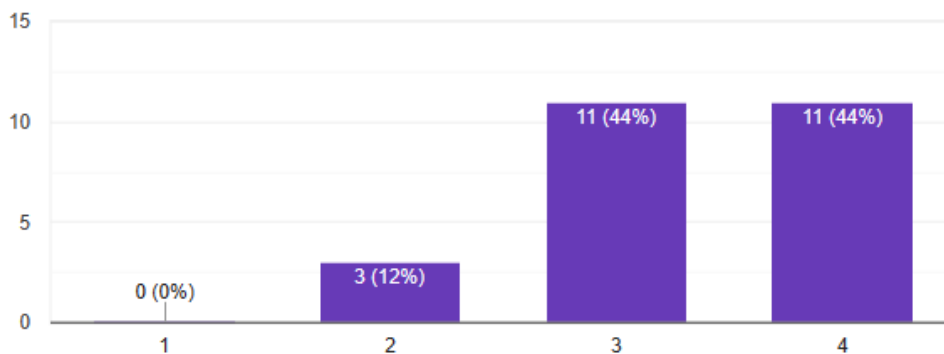
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek *reability* (kebutuhan mahasiswa mengenai biaya Pendidikan, jadwal pembayaran SPP, dan pelayanan yang diberikan) di Program Studi Agribisnis pada Gambar 1 menjelaskan bahwa 36% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 48% dengan nilai baik, 16% untuk nilai cukup, dan 0% pada nilai kurang, sehingga pada aspek *reability* mengenai informasi biaya pendidikan pada Program Studi Agribisnis adalah cukup.



Gambar 1. Diagram Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Informasi Biaya Pendidikan

### 3.1.2 Kemudahan Memperoleh Informasi

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek *reability* (kemudahan memperoleh informasi) pada Gambar 2 memperlihatkan 44% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 44% untuk nilai baik, 12% pada nilai cukup, dan 0% untuk nilai kurang. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa pada aspek ini memiliki nilai cukup.



Gambar 2. Diagram Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi

### 3.2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana di Program Studi Agribisnis pada Aspek *Responsiveness* Tahun 2023

Pengukuran pada aspek *responsiveness* meliputi kecepatan dalam menanggapi keluhan mahasiswa mengenai proses pembayaran SPP dan memberikan pelayanan yang ramah serta sopan. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada Tabel 4 secara keseluruhan menunjukkan bahwa 32% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 44%

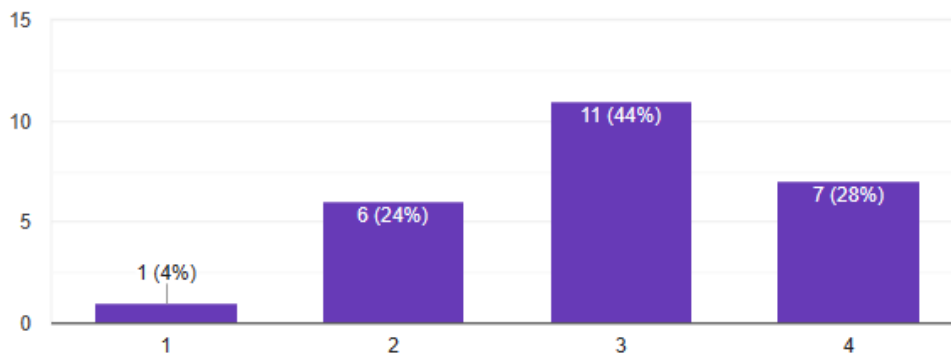
untuk nilai baik, 18% pada nilai cukup, dan 6% untuk nilai kurang, sehingga pada aspek *reability* di Program Studi Agribisnis dalam kategori cukup.

Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana Program Studi Agribisnis pada Aspek *Responsiveness*

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>RESPONSIVENESS</b>				
2.1. Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran SPP	28	44	24	4
2.2. Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.	36	44	12	8
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>88</b>	<b>36</b>	<b>12</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>32</b>	<b>44</b>	<b>18</b>	<b>6</b>

### 3.2.1 Kecepatan dalam Menanggapi Keluhan Mahasiswa

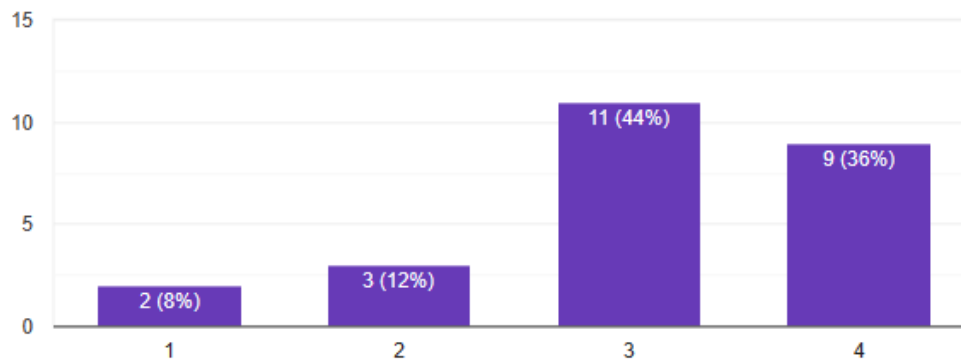
Gambar 3 menunjukkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek *responsiveness* (cepat menanggapi keluhan mahasiswa mengenai proses pembayaran SPP) dengan nilai sebesar 28% untuk sangat baik, 44% untuk nilai baik, pada nilai cukup sebesar 24%, dan untuk nilai kurang sebesar 4%. Berdasarkan hasil tersebut maka pada aspek ini termasuk dalam kategori cukup.



Gambar 3. Diagram Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Kecepatan dalam Menanggapi Keluhan Mahasiswa

### 3.2.2 Pelayanan yang Ramah dan Sopan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek *responsiveness* (memberikan pelayanan yang ramah dan sopan) di Program Studi Agribisnis pada Gambar 4 menunjukkan bahwa 36% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 44% dengan nilai baik, 12% untuk nilai cukup, dan 8% pada nilai kurang, sehingga pada aspek *responsiveness* mengenai pelayanan yang ramah dan sopan pada Program Studi Agribisnis adalah cukup.



Gambar 4. Diagram Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan yang Ramah dan Sopan

### 3.3. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana di Program Studi Agribisnis pada Aspek *Assurance* Tahun 2023

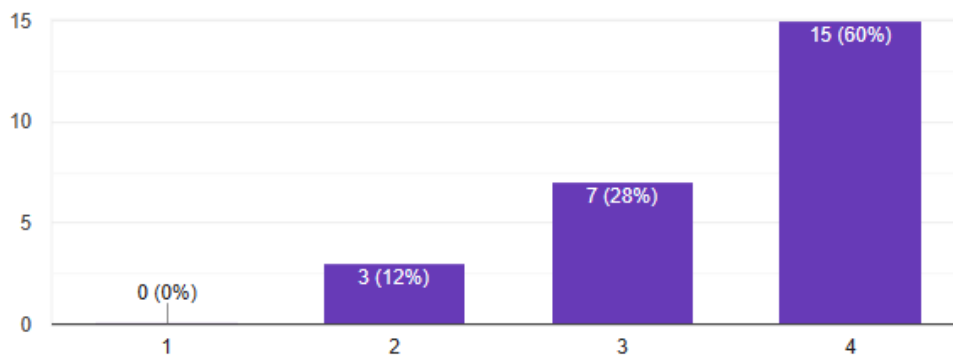
Pengukuran pada aspek *assurance* antara lain tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak Dosen, tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya Program Studi Agribisnis, Dosen dan Staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima kasih atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada Tabel 5 secara keseluruhan menunjukkan bahwa 61% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 27% untuk nilai baik, 11% pada nilai cukup, dan 1% untuk nilai kurang, sehingga pada aspek *reability* di Program Studi Agribisnis dalam kategori baik.

Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana Program Studi Agribisnis pada Aspek *Assurance*

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
3.1. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen.	60	28	12	0
3.2. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini.	64	20	16	0
3.3. Dosen & Staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima kasih atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa.	60	32	4	4
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>80</b>	<b>32</b>	<b>4</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>61</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>1</b>

### 3.3.1 Tidak Ada Pungutan Liar kepada Mahasiswa dari Dosen

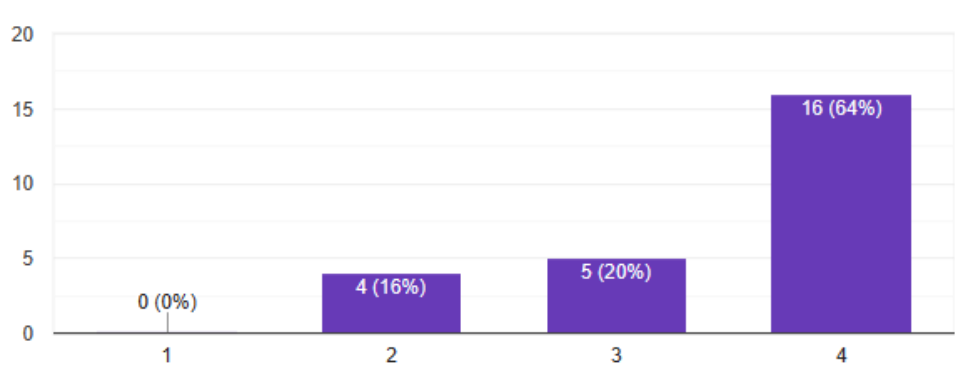
Gambar 5 menunjukkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek *assurance* (tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak Dosen) dengan nilai sebesar 60% untuk sangat baik, 28% untuk nilai baik, pada nilai cukup sebesar 12%, dan untuk nilai kurang sebesar 0%. Berdasarkan hasil tersebut maka pada aspek ini termasuk dalam kategori baik.



Gambar 5. Diagram Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Tidak Ada Pungutan Liar kepada Mahasiswa dari Dosen

### 3.3.2 Tidak Ada Pungutan Liar pada Mahasiswa dari Program Studi Agribisnis

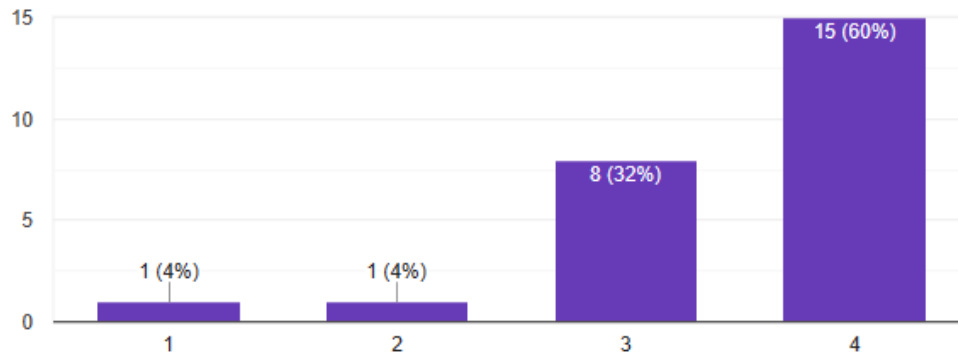
Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek *assurance* (tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari Program Studi Agribisnis) pada Gambar 6 memperlihatkan 64% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 20% untuk nilai baik, 12% pada nilai cukup, dan 0% untuk nilai kurang. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa pada aspek ini memiliki nilai baik.



Gambar 6. Diagram Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Tidak Ada Pungutan Liar pada Mahasiswa dari Program Studi Agribisnis

### 3.3.3 Dosen dan Staff tidak Menerima Gratifikasi

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek *assurance* (Dosen dan Staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima kasih atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa) di Program Studi Agribisnis pada Gambar 7 menunjukkan bahwa 60% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 32% dengan nilai baik, 4% untuk nilai cukup, dan 4% pada nilai kurang, sehingga pada aspek *assurance* ini pada Program Studi Agribisnis adalah baik.



Gambar 7. Diagram Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen dan Staff tidak Menerima Gratifikasi

### 3.4. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana di Program Studi Agribisnis pada Aspek *Empathy* Tahun 2023

Pengukuran pada aspek *empathy* meliputi dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP, Program Studi Agribisnis memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang memerlukan bantuan. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada Tabel 6 secara keseluruhan menunjukkan bahwa 46% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 44% untuk nilai baik, 8% pada nilai cukup, dan 2% untuk nilai kurang, sehingga pada aspek *empathy* di Program Studi Agribisnis dalam kategori cukup.

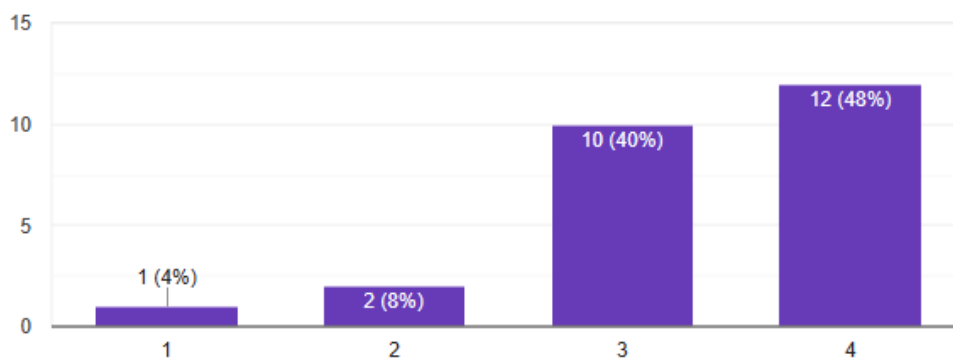
Tabel 6. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana Program Studi Agribisnis pada Aspek *Empathy*

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>EMPATHY</b>				
4.1. Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP	48	40	8	4

4.2 Jurusan bersama sama dengan Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang memerlukan bantuan.	44	48	8	0
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>88</b>	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>2</b>

### 3.4.1 Adanya Kebijakan Pembayaran SPP dalam Keadaan Tertentu

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek *empathy* (dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP) pada Gambar 8 memperlihatkan 48% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 40% untuk nilai baik, 8% pada nilai cukup, dan 4% untuk nilai kurang. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa pada aspek ini memiliki nilai cukup.

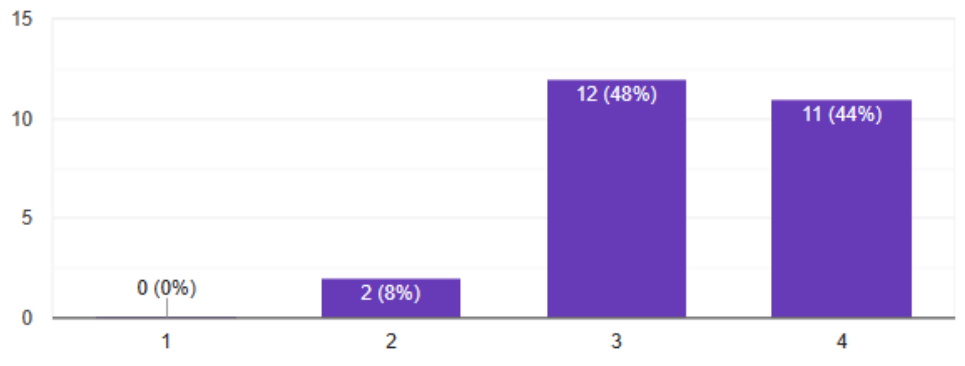


Gambar 8. Diagram Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Adanya Kebijakan Pembayaran SPP dalam Keadaan Tertentu

### 3.4.2 Program Studi Agribisnis Memberikan Perhatian kepada Mahasiswa

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek *empathy* (Program Studi Agribisnis memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang memerlukan bantuan) di Program Studi Agribisnis pada Gambar 9 menunjukkan bahwa 44% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 48% dengan nilai baik, 2% untuk nilai cukup, dan 0% pada nilai kurang, sehingga pada aspek *assurance* ini pada Program Studi Agribisnis adalah cukup.





Gambar 9. Diagram Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Program Studi Agribisnis Memberikan Perhatian kepada Mahasiswa

### 3.1. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana di Program Studi Agribisnis pada Aspek *Tangibles* Tahun 2023

Pengukuran pada aspek *tangibles* adalah adanya ruang tunggu mahasiswa diluar kelas seperti ruang duduk/belajar bagi mahasiswa yang memadai, laboratorium yang memadai sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja, serta adanya fasilitas kegiatan ekstra kurikuler yang mudah digunakan. Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada Tabel 7 secara keseluruhan menunjukkan bahwa 48% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 43% untuk nilai baik, 11% pada nilai cukup, dan 5% untuk nilai kurang, sehingga pada aspek *empathy* di Program Studi Agribisnis dalam kategori cukup.

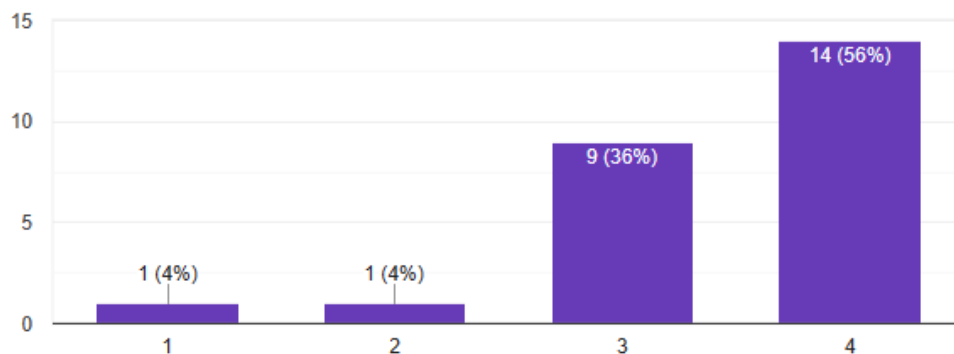
Tabel 7. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana Program Studi Agribisnis pada Aspek *Empathy*

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>TANGIBLES</b>				
5.1. Ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa,yang memadai.	56	36	4	4
5.2 Laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja.	40	32	20	8
5.3. Fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah.	47	60	8	4

<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>128</b>	<b>32</b>	<b>16</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>48</b>	<b>43</b>	<b>11</b>	<b>5</b>

### 3.5.1 Ruang Tunggu untuk Mahasiswa diluar Kelas

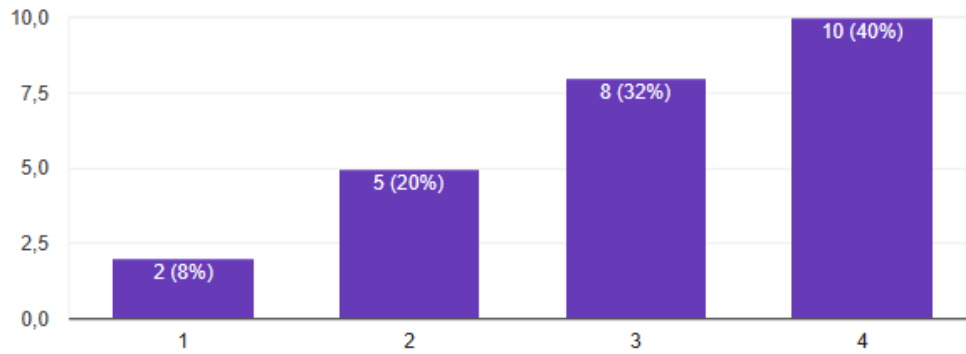
Gambar 10 menunjukkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek *tangibles* (ruang tunggu mahasiswa diluar kelas seperti ruang duduk/belajar yang memadai) dengan nilai sebesar 56% untuk sangat baik, 36% untuk nilai baik, pada nilai cukup sebesar 4%, dan untuk nilai kurang sebesar 4%. Berdasarkan hasil tersebut maka pada aspek ini termasuk dalam kategori cukup.



Gambar 10. Diagram Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Program Studi Agribisnis Ruang Tunggu untuk Mahasiswa diluar Kelas

### 3.5.2 Laboratorium yang Memadai

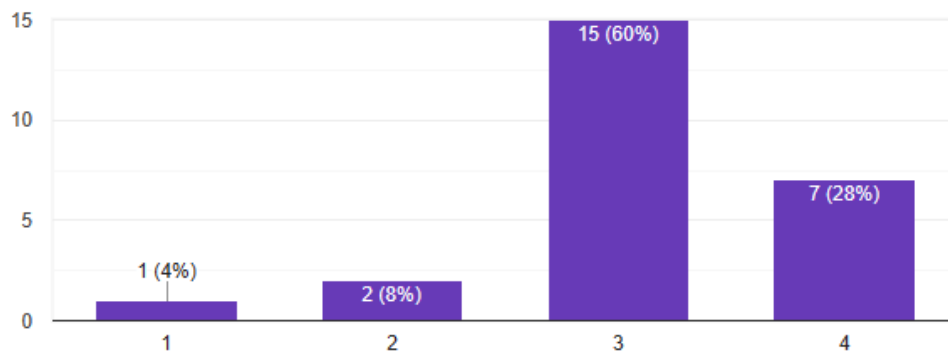
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek *tangibles* (laboratorium yang memadai sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja) di Program Studi Agribisnis pada Gambar 11 menunjukkan bahwa 40% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 32% dengan nilai baik, 20% untuk nilai cukup, dan 8% pada nilai kurang, sehingga pada aspek *tangibles* ini pada Program Studi Agribisnis adalah kurang.



Gambar 11. Diagram Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Program Studi Agribisnis Laboratorium yang Memadai

### 3.5.3 Fasilitas Kegiatan Ekstra Kurikuler

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek *tangibles* (fasilitas kegiatan ekstra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah) pada Gambar 12 memperlihatkan 28% mahasiswa memberikan nilai sangat baik, 60% untuk nilai baik, 8% pada nilai cukup, dan 4% untuk nilai kurang. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa pada aspek ini memiliki nilai baik.



Gambar 12. Diagram Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Program Studi Agribisnis Fasilitas Kegiatan Ekstra Kurikuler

## **BAB 4 PENUTUP**

### **4.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil evaluasi layanan kepuasan mahasiswa pada layanan keuangan, sarana, dan prasarana Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Wijaya Putra Tahun 2023 secara keseluruhan pada aspek *assurance* dalam kategori baik sedangkan aspek *reability*, *responsiveness*, *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 keuangan, sarana, dan prasarana di Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Wijaya Putra sehingga dapat memberikan layanan terbaik bagi mahasiswa terutama pada aspek *tangibles* (laboratorium yang memadai sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja) karena berdasarkan hasil survei aspek tersebut memperoleh nilai terendah dan masuk dalam kategori kurang.