



**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA



**FAKULTAS PERTANIAN**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

TAHUN 2023

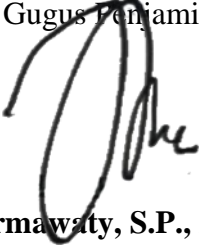



## Lokasi

📍 Jl. H. M. Rusdy Toana, No. 1 Kota  
Palu – Provinsi Sulawesi Tengah

## Hubungi Kami

🌐 [fapertaunismuhpalu.ac.id](http://fapertaunismuhpalu.ac.id)

<b>Dibuat Tanggal :</b>	<b>25 September 2023</b>
Disusun Oleh	Ketua Gugus Penjaminan Mutu  <b>Irmawaty, S.P., M.Si</b> NIDN : 28017801
Diperiksa Oleh	Wakil Dekan I  <b>Tirtha Ayu Paramitha, S.Hut., M.P.</b> NIDN : 0929127603
Disetujui Oleh	Dekan Fakultas Pertanian  <b>I. Syaiful Bachri, M.Si</b> NIDN : 0913107502

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam rangka mewujudkan tata kelola perguruan tinggi yang baik (good governance), Program Studi melalui Unit Pengelola Program Studi (UPPS) perlu memastikan bahwa seluruh kebijakan dan layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tendik.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tendik yang baik ditandai dengan adanya prinsip transparansi, akuntabilitas, keadilan, serta responsivitas dalam pengambilan keputusan dan penyelenggaraan layanan. Mahasiswa sebagai salah satu pemangku kepentingan utama memiliki peran penting dalam memberikan umpan balik terhadap pelayanan tendik ke mahasiswa.

Survei kepuasan ini menjadi bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), khususnya dalam siklus evaluasi (PPEPP), yang bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa serta menemukan aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan dan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan dan tata kelola di lingkungan UPPS.

### **B. Maksud dan Tujuan**

Adapun tujuan dari pelaksanaan survei ini adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tendik UPPS
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan tendik
3. Menjadi dasar dalam perbaikan dan peningkatan mutu layanan

4. Mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal secara berkelanjutan

**C. Sasaran**

Kegiatan Survey ini melibatkan seluruh Mahasiswa Aktif yang mengikuti perkuliahan di Tahun Akademik 2022/2023.

## METODOLOGI

### A. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah seluruh mahasiswa aktif pada program studi Kehutanan pada tahun akademik 2023. Mengingat jumlah mahasiswa yang tersedia relatif terbatas, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling (sensus), yaitu seluruh anggota populasi dijadikan responden.

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei Kepuasan terhadap mahasiswa terhadap tendik pada tahun 2023 adalah sebanyak 15 orang mahasiswa. Dengan pendekatan ini, diharapkan data yang diperoleh dapat merepresentasikan kondisi aktual kepuasan mahasiswa terhadap survey kepuasan mahasiswa terhadap tendik..

Penyebaran dan pengisian angket dimulai setiap akhir Tahun Akademik Angket tersebut diisi melalui penyediaan angket gratis (google form).

### B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei menggunakan instrumen kuesioner yang disusun secara terstruktur. Instrumen disebarkan secara daring menggunakan platform Google Forms.

Kuesioner dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Tendik, dengan menggunakan skala penilaian sebagai berikut:

Skor	Kategori
1	Sangat tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Mahasiswa diminta memberikan penilaian sesuai dengan tingkat kepuasan mereka terhadap setiap pernyataan yang diberikan.

### **C. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh dari hasil survey dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menghitung persentase dari setiap kategori jawaban responden untuk menggambarkan tingkat pemahaman mahasiswa secara numerik. Analisis kualitatif digunakan untuk menafsirkan makna dari jawaban terbuka dan hasil wawancara, sehingga diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kepuasan mahasiswa terhadap Tendik. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk diagram batang dan diagram lingkaran untuk memperjelas distribusi data dan memudahkan pembacaan hasil survey.

## BAB III

### HASIL DAN ANALISA

#### A. Demografi Kuesioner

Berdasarkan hasil penyebaran angket, diperoleh data yang menunjukkan jumlah dan tingkat pengembalian kuesioner. Pada survei ini, jumlah responden yang mengisi angket sebanyak 15 mahasiswa Program Studi Kehutanan.

#### B. Uji Kualitas Instrumen

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur aspek yang hendak diteliti. Pada survei kepuasan mahasiswa, pengujian validitas dilakukan menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment, yaitu dengan mengorelasikan skor masing-masing item pernyataan dengan skor total.

Instrumen dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Jumlah responden dalam uji instrumen ini sebanyak 15 mahasiswa, sehingga derajat kebebasan ( $df$ ) diperoleh dengan rumus:

$$df = n - 2 = 15 - 2 = 13$$

Berdasarkan tabel distribusi Pearson Product Moment pada taraf signifikansi 5%, diperoleh nilai:

$$= 0,2732$$

**Tabel : Hasil Uji Validitas**

No.	Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Informasi layanan dan kegiatan kemahasiswaan disampaikan dengan jelas	0,902	0.2732	Valid
2.	Tenaga Kependidikan Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Profesional	0,875	0.2732	Valid
3.	Tenaga Kependidikan Memberikan Informasi dan Bantuan Layanan Akademik Maupun Administrasi dengan Jelas	0,935	0.2732	Valid
4.	Kampus Memberikan dukungan Terhadap Pengembangan Minat dan Bakat Mahasiswa.	0,881	0.2732	Valid
5.	Kemudahan Proses Administrasi (penerbitan surat, transkrip, KRS, dll.).	0,901	0.2732	Valid

6.	Layanan Organisasi dan Kegiatan Kemahasiswaan Berjalan dengan Baik	0,916	0.2732	Valid
7.	Mahasiswa Memperoleh Layanan dan Pendampingan Kemahasiswaan dengan Baik.	0,948	0.2732	Valid
8.	Kampus Terbuka Terhadap Aspirasi dan Pengaduan Mahasiswa	0,909	0.2732	Valid

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan memiliki nilai *r hitung* yang lebih besar dari *r tabel* (0,2732), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir instrumen dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Mengingat jumlah responden relatif terbatas, hasil uji validitas ini digunakan sebagai evaluasi awal dan didukung oleh validitas isi yang telah dilakukan sebelumnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a.  $\alpha < 0,60 \rightarrow$  kurang reliabel
- a.  $0,60 - 0,70 \rightarrow$  cukup reliabel
- b.  $0,70 - 0,90 \rightarrow$  reliabilitas tinggi
- c.  $0,90 \rightarrow$  sangat tinggi

**Tabel : Hasil Uji Reliabilitas**

Cronbach's Alpha	Keterangan
0,968	Reliabilitas Sangat Tinggi

Sumber: Olah Data (2023)

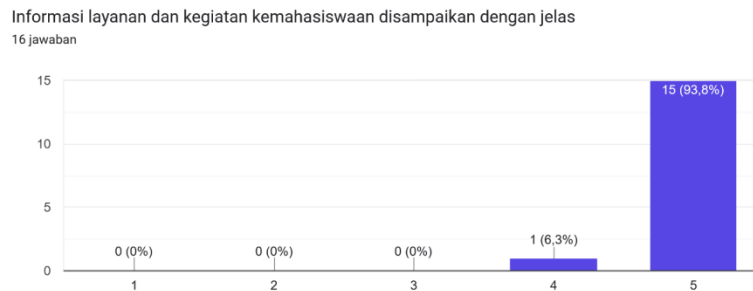
Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,968, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam survei ini dapat dipercaya dan layak digunakan dalam pengumpulan data.

### 3. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan . Respon yang didapatkan berjumlah 15 jawaban. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa yaitu 8 item pernyataan yang diukur dengan skala likert 1-5. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat tidak Puas, 2) tidak puas, 3) cukup puas, 4) puas 5) sangat puas. Hasil survey dapat dilihat pada tabel berikut:

#### Hasil Survey

##### 1. Informasi layanan dan kegiatan kemahasiswaan disampaikan dengan Jelas



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada item pertanyaan yang diukur, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 15 responden (93,8%) menyatakan *Sangat Puas*, 1 responden (6,3%) menyatakan *Puas*, dan menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Cukup Puas* maupun *Sangat Tidak Puas*.

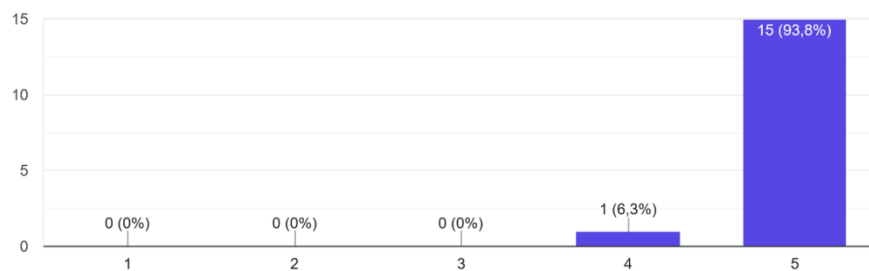
Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek yang dinilai berada pada kategori sangat baik, yang ditandai dengan dominasi jawaban *Sangat Puas*. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan telah berjalan secara optimal dan mampu memenuhi harapan sebagian besar mahasiswa.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian *Puas* dan *Cukup Puas*. Hal ini menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan, khususnya dalam

aspek kualitas layanan, kecepatan respons, maupun konsistensi pelayanan yang diberikan kepada seluruh mahasiswa.

## 2. Tenaga Kependidikan Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Profesional

Tenaga kependidikan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional  
16 jawaban



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada item yang diukur, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 15 responden (93,8%) menyatakan *Sangat Puas*, 1 responden (6,3%) menyatakan *Puas*, dan menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Kurang Puas* maupun *Sangat Tidak Puas*.

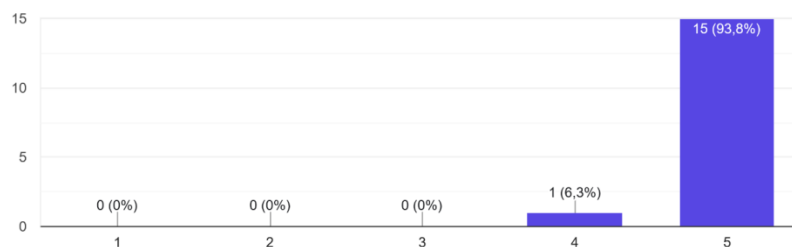
Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek yang dinilai berada pada kategori sangat baik, yang ditandai dengan dominasi jawaban *Sangat Puas*. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan tenaga kependidikan telah mampu memenuhi harapan mayoritas mahasiswa, baik dari segi kualitas pelayanan, responsivitas, maupun kemudahan akses layanan.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian *Puas* dan *Cukup Puas*. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal konsistensi pelayanan dan peningkatan kualitas layanan agar seluruh mahasiswa dapat merasakan tingkat kepuasan yang lebih optimal.

Dengan demikian, hasil survei ini dapat menjadi dasar dalam mempertahankan kinerja yang sudah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan tenaga kependidikan di masa mendatang.

### 3. Tenaga Kependidikan Memberikan Informasi dan Bantuan Layanan Akademik Maupun Administrasi dengan Jelas.

Tenaga kependidikan memberikan informasi dan bantuan layanan akademik maupun administrasi dengan jelas  
16 jawaban



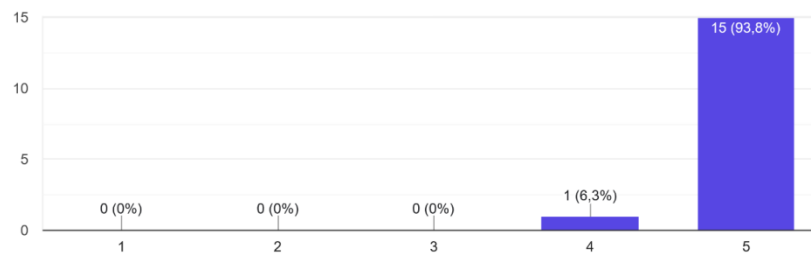
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada item yang diukur, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 15 responden (93,8%) menyatakan *Sangat Puas*, 1 responden (6,3%) menyatakan *Puas*, dan menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Kurang Puas* maupun *Sangat Tidak Puas*.

Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan dominasi penilaian *Sangat Puas*. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan tenaga kependidikan telah berjalan dengan cukup optimal dan mampu memenuhi harapan sebagian besar mahasiswa.

Namun demikian, proporsi responden yang memberikan penilaian *Puas* dan *Cukup Puas* relatif lebih tinggi dibandingkan item lainnya, sehingga menunjukkan adanya beberapa aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan. Perbaikan dapat difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan, konsistensi kinerja, serta kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

#### 4. Kampus Memberikan dukungan Terhadap Pengembangan Minat dan Bakat Mahasiswa.

Kampus memberikan dukungan terhadap pengembangan minat dan bakat mahasiswa  
16 jawaban



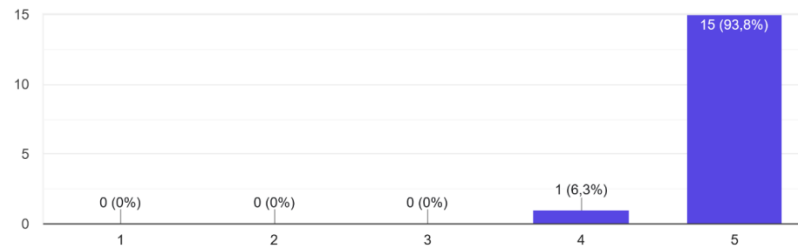
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada item yang diukur, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 15 responden (93,8%) menyatakan *Sangat Puas*, 1 responden (6,3%) menyatakan *Puas*, dan menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Kurang Puas* maupun *Sangat Tidak Puas*.

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sangat baik, yang ditandai dengan dominasi jawaban *Sangat Puas*. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan tenaga kependidikan telah berjalan secara optimal dan mampu memenuhi harapan mayoritas mahasiswa.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian *Puas* dan *Cukup Puas*, yang menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan, terutama dalam aspek kualitas pelayanan, kecepatan respons, serta konsistensi dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

## 5. Kemudahan Proses Administrasi (penerbitan surat, transkrip, KRS, dll.).

Kemudahan proses administrasi (penerbitan surat, transkrip, KRS, dll.).  
16 jawaban



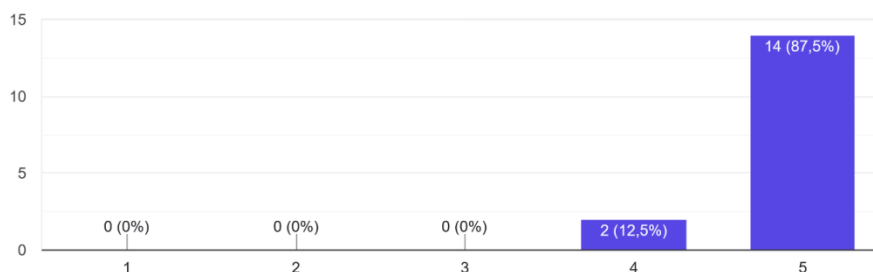
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada item yang diukur, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 15 responden (93,3%) menyatakan *Sangat Puas*, 1 responden (6,3%) menyatakan *Puas*, dan menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Kurang Puas* maupun *Sangat Tidak Puas*.

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sangat baik, yang ditandai dengan dominasi penilaian *Sangat Puas*. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan tenaga kependidikan telah mampu memenuhi harapan mayoritas mahasiswa, baik dari segi kualitas pelayanan, kemudahan akses, maupun responsivitas dalam memberikan layanan.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian *Puas* dan *Cukup Puas*. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam menjaga konsistensi pelayanan serta meningkatkan kualitas layanan agar dapat dirasakan secara merata oleh seluruh mahasiswa.

## 6. Layanan Organisasi dan Kegiatan Kemahasiswaan Berjalan dengan Baik

layanan organisasi dan kegiatan kemahasiswaan berjalan dengan baik  
16 jawaban



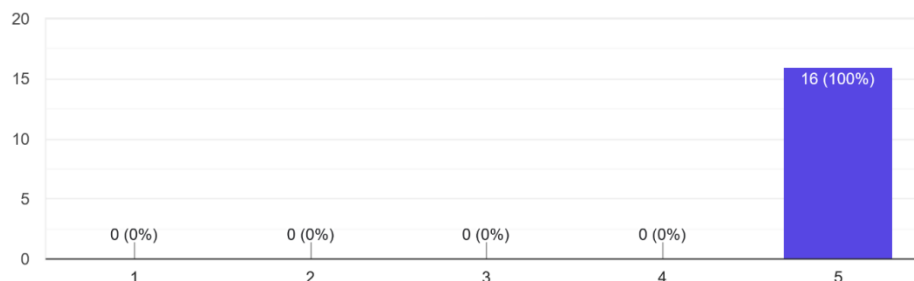
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada item yang diukur, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 14 responden (87,5%) menyatakan *Sangat Puas*, 2 responden (12,5%) menyatakan *Puas*, dan menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Kurang Puas* maupun *Sangat Tidak Puas*.

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sangat baik, yang ditandai dengan dominasi jawaban *Sangat Puas*. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan tenaga kependidikan telah berjalan dengan optimal dan mampu memenuhi harapan sebagian besar mahasiswa.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian *Puas* dan *Cukup Puas*. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam aspek konsistensi pelayanan, kecepatan respons, serta peningkatan kualitas layanan agar dapat dirasakan secara merata oleh seluruh mahasiswa.

## 7. Mahasiswa Memperoleh Layanan dan Pendampingan Kemahasiswaan dengan Baik.

Mahasiswa memperoleh layanan dan pendampingan kemahasiswaan dengan baik  
16 jawaban



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada item yang diukur, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 16 responden (100%) menyatakan *Sangat Puas*, menyatakan *Puas*, menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Kurang Puas* maupun *Sangat Tidak Puas*.

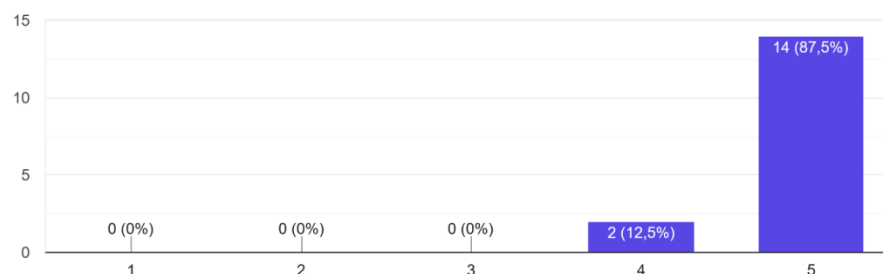
Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan dominasi penilaian *Sangat Puas*. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan tenaga kependidikan telah berjalan dengan cukup optimal dan mampu memenuhi harapan sebagian besar mahasiswa.

Namun demikian, proporsi responden yang memberikan penilaian *Puas* dan *Cukup Puas* relatif lebih tinggi dibandingkan item lain yang memiliki dominasi *Sangat Puas* lebih besar. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek layanan yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kualitas pelayanan, konsistensi kinerja, serta kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

## 8. Kampus Terbuka Terhadap Aspirasi dan Pengaduan Mahasiswa

Kampus terbuka terhadap aspirasi dan pengaduan mahasiswa

16 jawaban



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada item yang diukur, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 14 responden (87,5%) menyatakan *Sangat Puas*, 2 responden 12,5% menyatakan *Puas*, menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Kurang Puas* maupun *Sangat Tidak Puas*.

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sangat baik, yang ditandai dengan dominasi penilaian *Sangat Puas*. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan tenaga kependidikan telah berjalan dengan optimal dan mampu memenuhi harapan mayoritas mahasiswa.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian *Puas* dan *Cukup Puas*. Hal ini menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan, khususnya dalam aspek kualitas pelayanan, konsistensi pelaksanaan layanan, serta kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan mahasiswa.

Dengan demikian, hasil survei ini dapat menjadi dasar bagi program studi untuk mempertahankan kinerja yang sudah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan mutu layanan tenaga kependidikan di masa yang akan datang.