



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA



FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

TAHUN 2024



Lokasi

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

Hubungi Kami

🌐 fapertaunismuhalu.ac.id

Dibuat Tanggal :	25 September 2024
Disusun Oleh	Ketua Gugus Penjaminan Mutu  Irmawaty, S.P., M.Si NIDN : 28017801
Diperiksa Oleh	Wakil Dekan I  Tirtha Ayu Paramitha, S.Hut., M.P. NIDN : 0929127603
Disetujui Oleh	Dekan Fakultas Pertanian  Ir. Syaiful Bachri, M.Si 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 Tendik.

Pelayanan tendik terhadap mahasiswa 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 Tensdik
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 2023/2024.

METODOLOGI

A. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah seluruh mahasiswa aktif pada program studi Kehutanan pada tahun akademik 2024. 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 2024 adalah sebanyak 22 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 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 22 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 22 mahasiswa, sehingga derajat kebebasan (df) diperoleh dengan rumus:

$$df = n - 2 = 22 - 2 = 20$$

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	0,881	0,2732	Valid

	Pengembangan Minat dan Bakat Mahasiswa.			
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 (2024)

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

Tabel : Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Keterangan
0,968	Reliabilitas Sangat Tinggi

Sumber: Olah Data (2024)

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,986, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam survei ini dapat dipercaya dan layak digunakan dalam pengumpulan

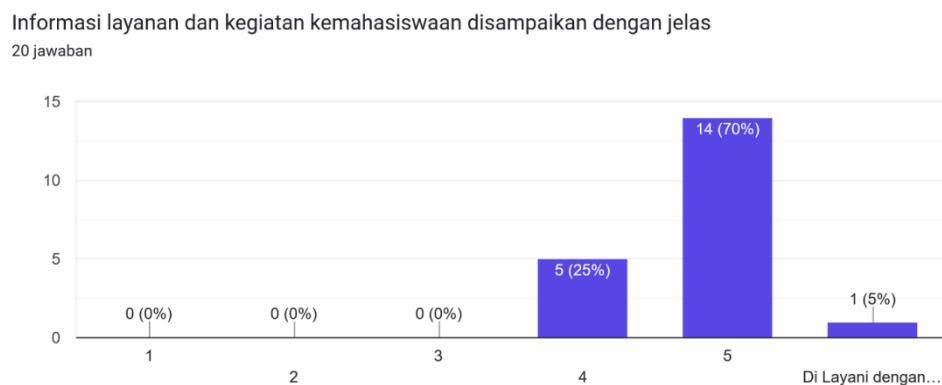
data.

3. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Respon yang didapatkan berjumlah 22 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 Aspek Pelayanan Administrasi

1. Informasi layanan dan kegiatan kemahasiswaan disampaikan dengan jelas



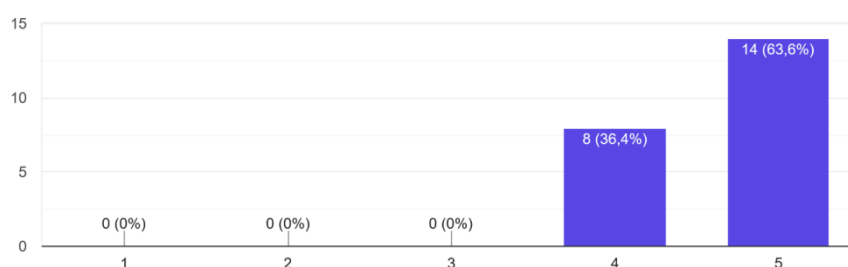
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada item yang diukur, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 14 responden (70%) menyatakan *Sangat Puas*, 5 responden (25%) menyatakan *Puas*, dan menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan 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 sangat optimal dan mampu memenuhi harapan mayoritas 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 menjaga konsistensi pelayanan, meningkatkan kualitas layanan, serta memastikan seluruh mahasiswa merasakan layanan yang sama baiknya.

2. Tenaga Kependidikan Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Profesional.

Tenaga kependidikan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional
22 jawaban



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada item yang diukur, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 14 responden (63,6%) menyatakan *Sangat Puas*, 8 responden (36,4%) menyatakan *Puas*, dan 1 responden (4,5%) menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Kurang Puas* maupun *Sangat Tidak Puas*.

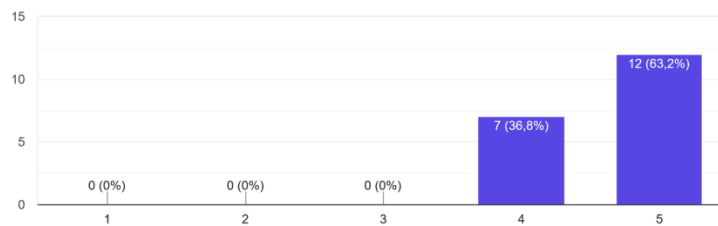
Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sangat baik, yang ditandai dengan dominasi penilaian *Sangat Puas*. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan tenaga kependidikan telah berjalan dengan sangat optimal dan mampu memenuhi harapan mayoritas mahasiswa.

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 menjaga konsistensi pelayanan serta meningkatkan kualitas layanan agar dapat dirasakan secara merata oleh seluruh mahasiswa.

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
19 jawaban



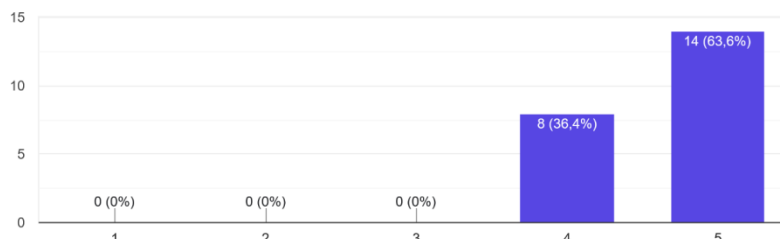
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada item yang diukur, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 12 responden (63,2%) menyatakan *Sangat Puas*, 7 responden (38,8%) menyatakan *Puas*, dan menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Kurang Puas* maupun *Sangat Tidak Puas*.

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

Namun demikian, proporsi responden yang memberikan penilaian *Puas* relatif lebih tinggi dibandingkan beberapa item lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek layanan yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal konsistensi kualitas pelayanan, kecepatan respons, serta peningkatan mutu layanan agar dapat lebih optimal.

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

Kampus memberikan dukungan terhadap pengembangan minat dan bakat mahasiswa
22 jawaban



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada item yang diukur, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 14 responden (63,6%) menyatakan *Sangat Puas*, 8 responden (36,4%) menyatakan *Puas*, dan menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Kurang Puas* maupun *Sangat Tidak Puas*.

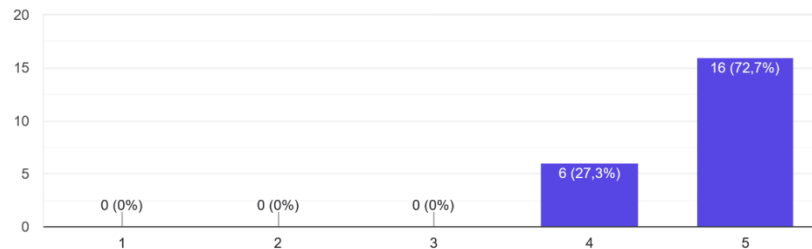
Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sangat baik, yang ditandai dengan dominasi penilaian *Sangat Puas*. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan tenaga kependidikan telah berjalan dengan sangat optimal dan mampu memenuhi harapan mayoritas mahasiswa.

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 menjaga konsistensi pelayanan, meningkatkan kualitas layanan, serta memastikan bahwa seluruh mahasiswa mendapatkan pelayanan yang merata dan berkualitas.

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

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

22 jawaban

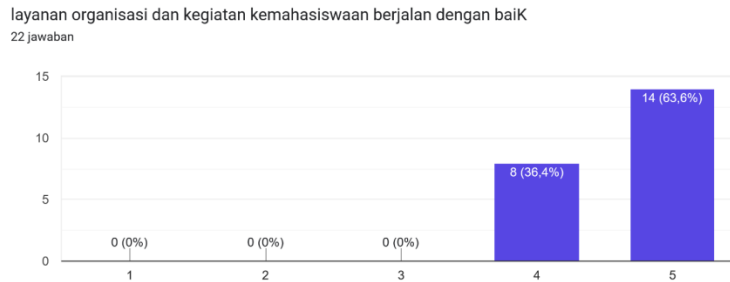


Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan pada item yang diukur, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 16 responden (72,7%) menyatakan *Sangat Puas*, 6 responden (27,3%) menyatakan *Puas*, dan menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan 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 dengan sangat optimal dan mampu memenuhi harapan mayoritas mahasiswa.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian *Puas* dan *Cukup Puas*. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya dalam menjaga konsistensi pelayanan, meningkatkan kualitas layanan, serta memastikan bahwa seluruh mahasiswa memperoleh pengalaman layanan yang merata dan optimal.

6. Layanan Organisasi dan Kegiatan Kemahasiswaan Berjalan dengan Baik



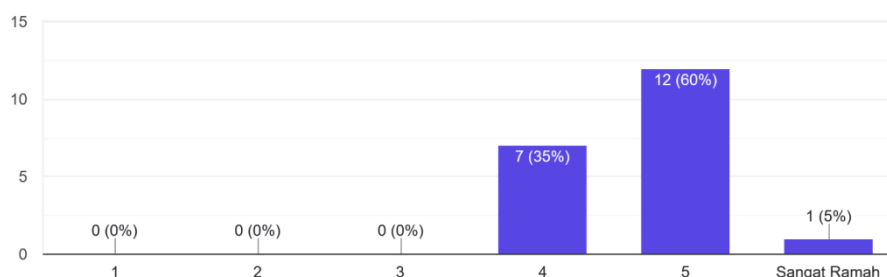
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 14 responden (63,6%) menyatakan *Sangat Puas*, 8 responden (36,4%) menyatakan *Puas*, dan menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Kurang Puas* maupun *Sangat Tidak Puas*.

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kesopanan dan etika komunikasi tenaga kependidikan berada pada kategori sangat baik, yang ditandai dengan dominasi penilaian *Sangat Puas*. Hal ini mengindikasikan bahwa tenaga kependidikan telah mampu menunjukkan sikap yang ramah, sopan, serta komunikasi yang baik dalam memberikan layanan kepada 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 menjaga konsistensi sikap profesional, meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal, serta memastikan bahwa seluruh mahasiswa mendapatkan pelayanan yang santun dan responsif.

7. Mahasiswa Memperoleh Layanan dan Pendampingan Kemahasiswaan dengan Baik.

Mahasiswa memperoleh layanan dan pendampingan kemahasiswaan dengan baik
20 jawaban

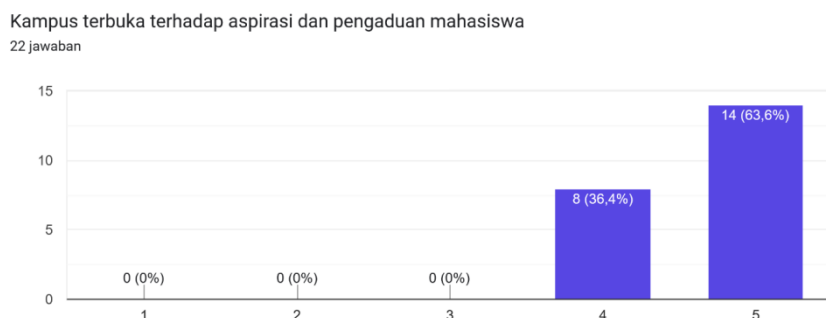


Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 12 responden (60%) menyatakan *Sangat Puas*, 7 responden (35%) menyatakan *Puas*, dan menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Kurang Puas* maupun *Sangat Tidak Puas*.

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan berada pada kategori sangat baik, yang ditandai dengan dominasi jawaban *Sangat Puas*. Hal ini mengindikasikan bahwa tenaga kependidikan telah mampu memberikan informasi secara terbuka, jelas, dan mudah diakses oleh mahasiswa, baik terkait layanan akademik maupun administratif.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian *Puas* dan *Cukup Puas*. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya dalam hal konsistensi penyampaian informasi, kecepatan respons, serta kelengkapan informasi yang diberikan agar dapat menjangkau seluruh mahasiswa secara merata.

8. Kampus Terbuka Terhadap Aspirasi dan Pengaduan Mahasiswa



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 14 responden (63,6%) menyatakan *Sangat Puas*, 8 responden (36,4%) 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 pelayanan berada pada kategori sangat baik, yang ditandai dengan dominasi penilaian *Sangat Puas*. Hal ini mengindikasikan bahwa tenaga kependidikan telah memberikan layanan secara adil, tidak diskriminatif, serta memperlakukan seluruh mahasiswa secara setara dalam setiap proses pelayanan.

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 penerapan prinsip keadilan serta memastikan bahwa seluruh mahasiswa merasakan perlakuan yang sama dalam setiap layanan yang diberikan.