



FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

TAHUN 2025

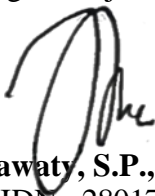




Lokasi

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

Hubungi Kami

🌐 fapertaunismuhalu.ac.id

Dibuat Tanggal :	25 September 2025
Disusun Oleh	Ketua Gugus Penjaminan Mutu  Irmawaty, S.P., M.Si NIDN : 28017801
Diperiksa Oleh	Wakil Dekan I  Dr. Sofya A, Rasyid, S.P.,M.P. NIDN : 0918028301
Disetujui Oleh	Dekan Fakultas Pertanian  Dr. D. Marliyah, M.Si. NIDN : 0917016801

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 menjamin bahwa layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan berjalan secara optimal dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan mahasiswa. Salah satu bentuk evaluasi yang dilakukan adalah melalui survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dan layanan tenaga kependidikan.

Tenaga kependidikan memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran proses akademik maupun administratif. Kualitas layanan yang diberikan oleh tendik, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, keramahan, serta keterbukaan informasi, sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi secara berkala melalui pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan. Survei ini menjadi bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), khususnya dalam siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan), guna memastikan adanya perbaikan berkelanjutan dalam kualitas layanan.

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 pelaksanaan.

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 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 2024/2025.

METODOLOGI

A. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah seluruh mahasiswa aktif pada program studi Kehutanan pada tahun akademik 2025. 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 2025 adalah sebanyak 17 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 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 17 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 17 mahasiswa, sehingga derajat kebebasan (df) diperoleh dengan rumus:

$$df = n - 2 = 17 - 2 = 15$$

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 (2025)

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 (2025)

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.

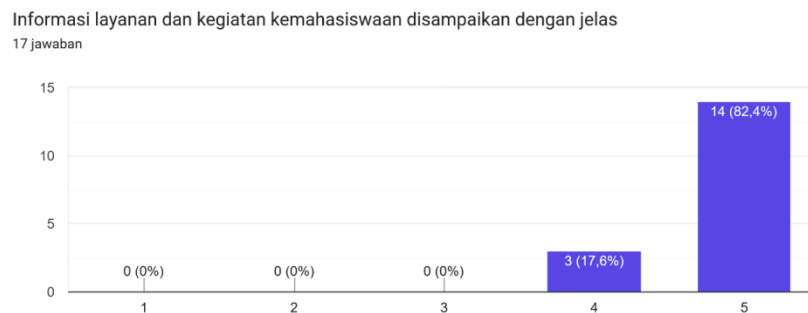
3. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan

kemahasiswaan. Respon yang didapatkan berjumlah 17 orang. 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.

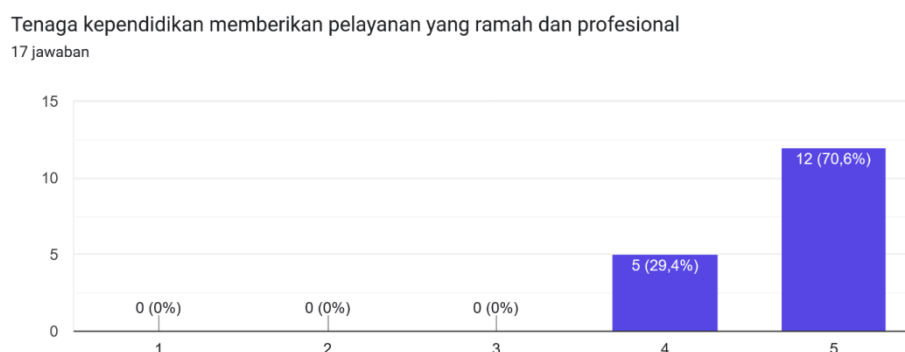


Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 14 responden (82,4%) menyatakan *Sangat Puas*, 3 responden (17,6%) menyatakan *Puas*, dan menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Kurang Puas* maupun *Sangat Tidak Puas*.

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan berada pada kategori sangat baik, yang ditandai dengan dominasi penilaian *Sangat Puas*. Hal ini mengindikasikan bahwa tenaga kependidikan telah mampu memberikan layanan administrasi secara cepat, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan 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 kecepatan layanan, meminimalkan waktu tunggu, serta meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi.

2. Tenaga Kependidikan Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Profesional.



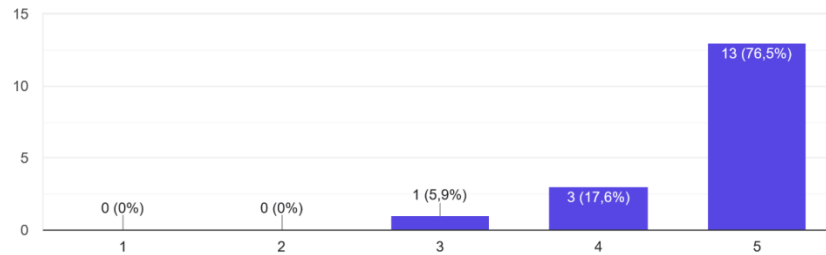
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 12 responden (70,6%) menyatakan *Sangat Puas*, 5 responden (29,4%) menyatakan *Puas*, dan menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Kurang Puas* maupun *Sangat Tidak Puas*.

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek ketepatan prosedur dan informasi berada pada kategori sangat baik, yang ditandai dengan dominasi jawaban *Sangat Puas*. Hal ini mengindikasikan bahwa tenaga kependidikan telah mampu memberikan informasi yang akurat, jelas, serta sesuai dengan prosedur yang berlaku dalam pelayanan 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 ketepatan informasi, memperjelas alur prosedur layanan, serta memastikan bahwa seluruh mahasiswa memahami informasi yang diberikan dengan baik.

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
17 jawaban



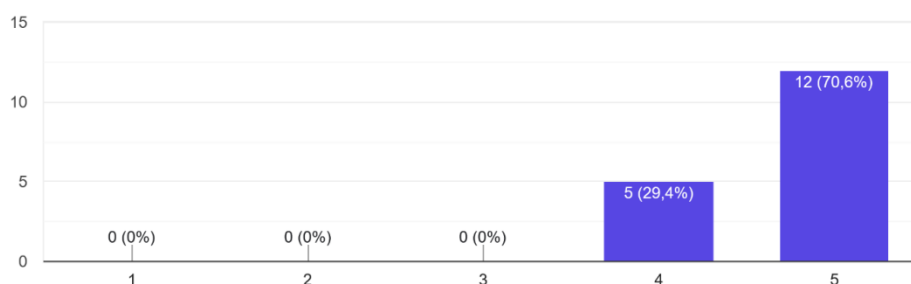
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan sebagai berikut: sebanyak 13 responden (76,5%) menyatakan *Sangat Puas*, 3 responden (17,6%) menyatakan *Puas*, dan 1 responden (5,9%) menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Kurang Puas* maupun *Sangat Tidak Puas*.

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan proses administrasi berada pada kategori sangat baik, yang ditandai dengan dominasi jawaban *Sangat Puas*. Hal ini mengindikasikan bahwa prosedur administrasi yang diterapkan telah cukup efektif, mudah diakses, dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Namun demikian, proporsi responden yang memberikan penilaian *Puas* dan *Cukup Puas* relatif lebih tinggi dibandingkan beberapa indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam penyederhanaan alur layanan, percepatan proses administrasi, serta peningkatan kejelasan informasi terkait prosedur yang berlaku.

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

Kampus memberikan dukungan terhadap pengembangan minat dan bakat mahasiswa
17 jawaban



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 12 responden (70,6%) menyatakan *Sangat Puas*, 5 responden (29,4%) menyatakan *Puas*, menyatakan *Cukup Puas*, menyatakan *Kurang Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *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 tenaga kependidikan telah cukup siap dalam memberikan bantuan terkait kebutuhan akademik mahasiswa.

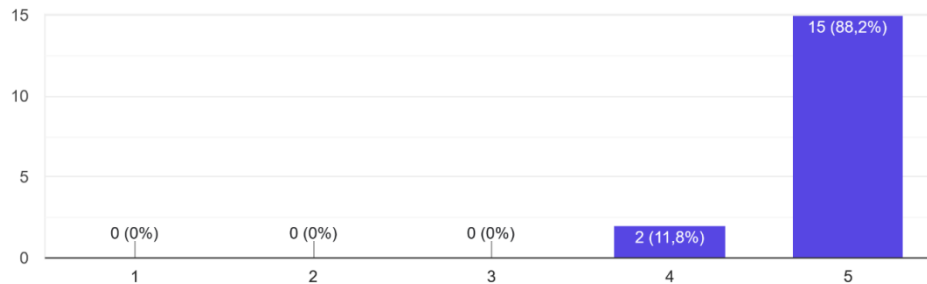
Namun demikian, munculnya penilaian *Kurang Puas* menunjukkan bahwa masih terdapat aspek layanan yang perlu mendapat perhatian khusus. Hal ini mengindikasikan adanya kemungkinan kendala dalam hal responsivitas, ketepatan bantuan, atau ketersediaan layanan pada kondisi tertentu.

Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan, terutama dalam memperkuat kesiapan layanan, meningkatkan kecepatan dan ketepatan bantuan, serta memastikan bahwa seluruh mahasiswa memperoleh dukungan akademik yang optimal dan merata.

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

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

17 jawaban



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 15 responden (88,2%) menyatakan *Sangat Puas*, 2 responden (11,8%) menyatakan *Puas*, menyatakan *Cukup Puas*, dan menyatakan *Kurang Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Sangat Tidak Puas*.

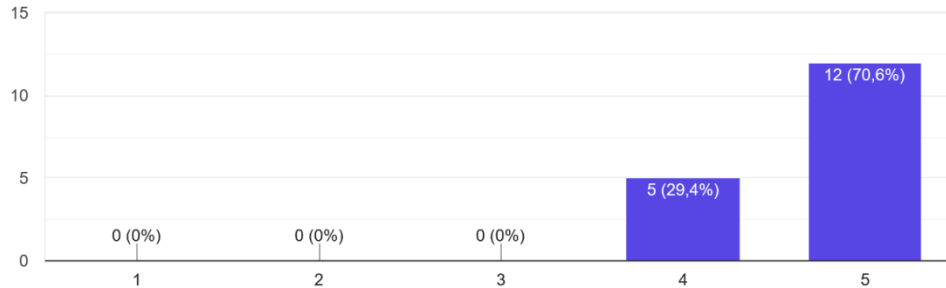
Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sangat baik, yang ditandai dengan dominasi penilaian *Sangat Puas*. Hal ini mengindikasikan bahwa tenaga kependidikan telah menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan komunikatif dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Namun demikian, adanya responden yang memberikan penilaian *Cukup Puas* dan *Kurang Puas* menunjukkan bahwa masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam menjaga konsistensi sikap pelayanan, meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal, serta memastikan bahwa seluruh mahasiswa mendapatkan pengalaman layanan yang ramah dan menyenangkan.

6. Layanan Organisasi dan Kegiatan Kemahasiswaan Berjalan dengan Baik.

layanan organisasi dan kegiatan kemahasiswaan berjalan dengan baik

17 jawaban



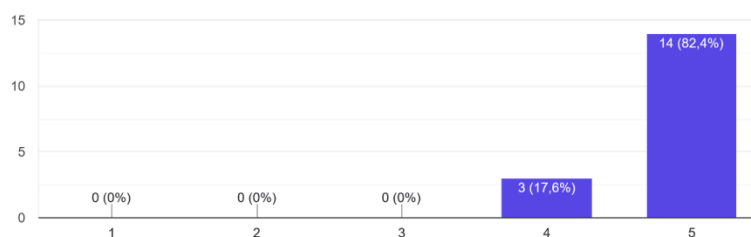
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 12 responden (70,6%) menyatakan *Sangat Puas*, 5 responden (29,4%) menyatakan *Puas*, menyatakan *Cukup Puas*, dan menyatakan *Kurang Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *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 tenaga kependidikan telah menunjukkan sikap yang sopan serta komunikasi yang cukup efektif dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Namun demikian, adanya penilaian *Cukup Puas* dan *Kurang Puas* menunjukkan bahwa masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan dalam menjaga konsistensi etika komunikasi, memperkuat sikap profesional, serta meningkatkan kualitas interaksi interpersonal agar seluruh mahasiswa merasakan pelayanan yang santun dan komunikatif.

7. Mahasiswa Memperoleh Layanan dan Pendampingan Kemahasiswaan dengan Baik.

Mahasiswa memperoleh layanan dan pendampingan kemahasiswaan dengan baik
17 jawaban



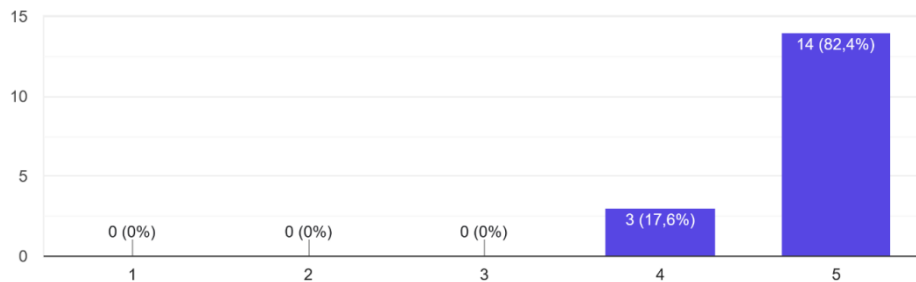
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 14 responden (82,4%) menyatakan *Sangat Puas*, 3 responden (17,6%) menyatakan *Puas*, dan menyatakan *Cukup Puas*. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian *Kurang Puas* maupun *Sangat Tidak Puas*.

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

Namun demikian, proporsi responden yang memberikan penilaian *Puas* dan *Cukup Puas* menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan. Perbaikan dapat difokuskan pada peningkatan kelengkapan informasi, konsistensi penyampaian, serta kecepatan dalam merespons kebutuhan informasi mahasiswa.

8. Kampus Terbuka Terhadap Aspirasi dan Pengaduan Mahasiswa

Kampus terbuka terhadap aspirasi dan pengaduan mahasiswa
17 jawaban



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut: sebanyak 14 responden (82,4%) menyatakan *Sangat Puas*, 3 responden (17,6%) 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 keadilan 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.

Dengan demikian, hasil survei ini dapat menjadi dasar bagi program studi untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik sekaligus melakukan perbaikan

berkelanjutan guna meningkatkan keadilan pelayanan tenaga kependidikan di masa yang akan datang.