



2022

LAPORAN SURVEY LAYANAN

(Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa)

FAKULTAS PERTANIAN

**PUSAT JAMINAN MUTU
UNIVERSITAS WIRARAJA**

Jl. Raya Sumenep-Pamekasan KM. 05 Patean,
Sumenep 69451, Jawa Timur

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN LAYANAN
TAHUN 2022**



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS WIRARAJA
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	3
DAFTAR GAMBAR	4
BAB I. PENDAHULUAN.....	5
1. Dasar Hukum	5
2. Visi, Misi Pusat Jaminan Mutu	5
3. Tugas dan Fungsi Pusat Jaminan Mutu.....	5
BAB II. HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN FAKULTAS PERTANIAN ..	7
1. Tujuan Pengukuran	7
2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan.....	7
3. Aspek Pengukuran	7
4. Responden	7
5. Hasil Survey Kepuasan Dosen.	8
6. Program Studi Agribisnis	9
7. Program Studi Teknologi Hasil Pertanian (THP).....	15
BAB III. HASIL SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN.....	23
1. Tujuan Pengukuran	23
2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan.....	23
3. Aspek Pengukuran	23
4. Responden	24
5. Hasil Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Fakultas Pertanian	24
BAB IV. HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA	32
1. Tujuan Pengukuran	32
2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan.....	32
3. Aspek Pengukuran	32
4. Responden	33
5. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Fakultas Pertanian.....	33
6. Program Studi Agribisnis	34
7. Program Studi Teknologi Hasil Pertanian	42
V. PENUTUP	50

DAFTAR TABEL

Table 1. Responden Survey Kepuasan Dosen TA. 2022	8
Table 2. Uji Validitas indikator survey	8
Table 3. Analisis GAP	9
Table 4. Uji Beda Harapan dan Kepuasan Prodi. Agribisnis	12
Table 5. Indeks Kepuasan, Kategori Aspek/Unsur	13
Table 6. Analisis GAP Prodi. Teknologi Hasil Pertanian	15
Table 7. Uji Beda Harapan dan Kepuasan Dosen Prodi. THP	19
Table 8. Indeks Kepuasan, Kategori Aspek	20
Table 9. Responden Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian.....	24
Table 10. Hasil Validasi Indikator Survey	24
Table 11. Analisa GAP Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian.....	25
Table 12. Uji Beda Harapan dan Kepuasan Tendik FP	29
Table 13. Indeks Kepuasan, Kategori Aspek/Unsur	29
Table 14. Responden Survey	33
Table 15. Uji Validitas	33
Table 16. Analisis GAP	34
Table 17. Uji Beda Layanan Mahasiswa Prodi. Agribisnis	39
Table 18. Indeks Kepuasan, Kategori Aspek/Unsur	40
Table 19. Analisa GAP	42
Table 20. Uji Beda Layanan Mahasiswa Teknologi Hasil Pertanian	47
Table 21. Indeks Kepuasan dan Kategori Aspek/Unsur	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Indeks Kepuasan dan Harapan DOSEN	13
Gambar 2. Matriks Importance Performance Analysis (IPA)	14
Gambar 3. Rekapitulasi Survey Dosen THP	19
Gambar 4. <i>Matriks Importance Performance Analysis (IPA)</i>	20
Gambar 5. Rekapitulasi Survey Tenaga Kependidikan FP	29
Gambar 6. Matrik IPA Tenaga Kependidikan FP	30
Gambar 7. Rekapitulasi Layanan Mahasiswa Agribisnis	39
Gambar 8. Matriks IPA Layanan Mahasiswa Agribisnis	40
Gambar 9. Rekapitulasi harapan dan kepuasan Mahasiswa Teknologi Hasil Pertanian	47
Gambar 10. Matriks IPA Layanan Mahasiswa THP	48

BAB I. PENDAHULUAN

I. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
- c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perguruan Tinggi;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
- g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2015 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- h. Peraturan Rektor Universitas Wiraraja Sumenep Nomor: 02/PER/ORG/UNIJA/V/2011 tentang Sistem Penjaminan Mutu Universitas Wiraraja Sumenep tanggal 10 Mei 2011;
- i. Surat Keputusan Rektor Nomor: 46/SK/R/ORG-10/UNIJA/V/2011 tentang Pusat Jaminan Mutu Universitas Wiraraja Sumenep.

2. Visi, Misi Pusat Jaminan Mutu

- a. VISI
Menjadi Pusat Jaminan Mutu yang profesional dalam mengembangkan budaya mutu untuk mewujudkan Universitas yang berbasis riset.
- b. MISI
 1. Mengembangkan dan mengimplementasikan SPMI di Universitas Wiraraja secara konsisten dan berkelanjutan.
 2. Mendorong Universitas Wiraraja menjadi perguruan tinggi yang bermutu dan bereputasi di tingkat Nasional.

3. Tugas dan Fungsi Pusat Jaminan Mutu

Dalam melaksanakan tugas, PJM menyelenggarakan fungsi:

- a. Menyusun dan mengembangkan perangkat penerapan Sistem Penjaminan Mutu di tingkat Universitas, Fakultas, Program Studi, dan unit-unit lainnya;
- b. Menerapkan Sistem Penjaminan Mutu secara berkesinambungan, konsisten, efisien, dan akuntabel;

- c. Mengelola data dan informasi yang relevan dengan peningkatan mutu Universitas;
- d. Menyusun dan mengembangkan perangkat audit mutu internal, serta melakukan audit mutu internal;
- e. Melaksanakan evaluasi dan monitoring mutu internal;
- f. Memberikan rekomendasi kepada Pimpinan Universitas tentang penjaminan dan peningkatan mutu dalam berbagai aspek diantaranya Tridharma Perguruan Tinggi, manajemen keuangan, sumber daya manusia/kepegawaian, dan administrasi.

BAB II. HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN FAKULTAS PERTANIAN

1. Tujuan Pengukuran

Adapun tujuan pengukuran survey kepuasan dosen adalah menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Wiraraja. Pengukuran ini merupakan umpan balik (Feedback) dari stakeholder sebagai salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu, hasilnya dapat digunakan sebagai acuan bagi manajemen untuk menentukan arah kebijakan lembaga khususnya yang terkait dengan pelayanan universitas bagi dosen. Secara khusus pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan manajemen universitas, mendapatkan umpan balik sebagai dasar upaya perbaikan pelayanan universitas kepada dosen secara berkelanjutan, dan menjadi salah satu aspek kinerja lembaga yang membutuhkan tindak lanjut berdasarkan skala prioritas.

2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Pengisian lembar/form survey kepuasan Dosen tahun 2022 dilaksanakan tanggal 1 sampai tanggal 9 November 2022 melalui laman web <https://bit.ly/surveydosen2022> yang dilakukan secara online. Pelaksanaan dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Aspek pengukuran survey kepuasan layanan dosen yang dilaksanakan secara online. Aspek pengukuran pada survey kepuasan layanan Dosen, meliputi :

1. Fasilitas Belajar Mengajar terdiri 15 pertanyaan
2. Pelayanan Proses Belajar Mengajar terdiri 16 pertanyaan
3. Proses Pembelajaran terdiri 15 pertanyaan
4. Proses Pembelajaran Khusus Dosen terdiri 5 pertanyaan
5. Aspek Keuangan terdiri 8 pertanyaan

Pernyataan disajikan dengan mengisi kolom kepuasan dan harapan yang jawabannya sesuai dengan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan manajemen oleh universitas. Hasilnya selanjutnya dianalisis menggunakan analisa IKPL dan IPA yang disajikan dalam bentuk gambar dan diagram. Penentuan nilai rata-rata survey secara keseluruhan dilakukan dengan mentabulasi dan membuat simpulan secara umum dari hasil yang diperoleh.

4. Responden

Responden survey dihitung menggunakan tabel sampel dari Krejcie-Morgan dan diperoleh responden/sampel sebanyak 14 Dosen dari

populasi total 20 Dosen yang berasal dari 8 Fakultas di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Table 1. Responden Survey Kepuasan Dosen TA. 2022

Fakultas	Prodi	Populasi	Sampel
Fakultas Pertanian	S1 Agribisnis	12	9
	S1 Teknologi Hasil Pertanian	8	5
Jumlah		20	14

Sumberdata, 2022

5. Hasil Survey Kepuasan Dosen.

Survey kepuasan layanan Dosen diperoleh dari instrumen layanan dosen yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Validitas masing-masing item ditunjukkan adanya korelasi item dengan total. Berdasarkan F_{tabel} dengan $df = 107$ dan $\alpha=0.05$ maka nilai *Pearson Correlation* adalah 0.1599. Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,868 yang menunjukkan bahwa *instrument reliable*. Hasil uji validitas tersaji pada tabel berikut.

Table 2. Uji Validitas indikator survey

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0.571	valid	31	B16	0.636	valid
2	A2	0.592	valid	32	C1	0.543	valid
3	A3	0.512	valid	33	C2	0.545	valid
4	A4	0.613	valid	34	C3	0.672	valid
5	A5	0.719	valid	35	C4	0.655	valid
6	A6	0.655	valid	36	C5	0.569	valid
7	A7	0.730	valid	37	C6	0.670	valid
8	A8	0.634	valid	38	C7	0.636	valid
9	A9	0.699	valid	39	C8	0.598	valid
10	A10	0.716	valid	40	C9	0.653	valid
11	A11	0.677	valid	41	C10	0.708	valid
12	A12	0.680	valid	42	C11	0.534	valid
13	A13	0.698	valid	43	C12	0.664	valid
14	A14	0.656	valid	44	C13	0.624	valid
15	A15	0.632	valid	45	C14	0.609	valid
16	B1	0.763	valid	46	C15	1.000	valid
17	B2	0.784	valid	47	D1	0.811	valid
18	B3	0.726	valid	48	D2	0.758	valid
19	B4	0.597	valid	49	D3	0.839	valid
20	B5	0.718	valid	50	D4	0.869	valid
21	B6	0.715	valid	51	D5	0.884	valid
22	B7	0.653	valid	52	D6	0.857	valid
23	B8	0.690	valid	53	D7	0.861	valid
24	B9	0.746	valid	54	D8	0.765	valid

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
25	B10	0.743	valid	55	E1	0.802	valid
26	B11	0.734	valid	56	E2	0.889	valid
27	B12	0.716	valid	57	E3	0.814	valid
28	B13	0.750	valid	58	E4	0.796	valid
29	B14	0.673	valid	59	E5	0.844	valid
30	B15	0.749	valid				

6. Program Studi Agribisnis

A. Hasil Perhitungan Indeks Dosen

Hasil perhitungan indeks dosen berdasar kepuasan dan harapan dosen prodi Agribisnis dengan menganalisis GAP disajikan dalam tabel 3 berikut:

Table 3. Analisis GAP

No	Pertanyaan	Kepuasan	Harapan	GAP
1. Aspek Fasilitas Belajar Mengajar				
1	1 Kepuasan terhadap ruang Dosen yang bersih, rapi dan nyaman	66.67	100.00	-33.33
2	2 Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan	61.11	91.67	-30.56
3	3 Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung	77.78	97.22	-19.44
4	4 Kepuasan terhadap Ruang Baca/Diskusi/perpustakaan yang bersih, sejuk dan nyaman	80.56	97.22	-16.67
5	5 Kepuasan terhadap Kelengkapan Koleksi buku, e-book, e-journal di perpustakaan	72.22	97.22	-25.00
6	6 Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot	55.56	97.22	-41.67
7	7 Kepuasan terhadap Taman/ Hall/ Ruang public	58.33	94.44	-36.11
8	8 Kepuasan terhadap Area parkir	58.33	97.22	-38.89
9	9 Kepuasan terhadap Kantin Maharaja Center	63.89	80.56	-16.67
10	10 Kepuasan terhadap Fasilitas Olah raga	58.33	83.33	-25.00
11	11 Kepuasan terhadap Fasilitas Ibadah	75.00	94.44	-19.44
12	12 Kepuasan terhadap Pantri/Tempat Makanan dan Minuman	55.56	86.11	-30.56
13	13 Kepuasan terhadap Kamar	38.89	100.00	-61.11

		mandi/Toilet			
14	14	Kepuasan terhadap Gedung Pertemuan (Graha Sumekar/Graha Wiraraja I/Graha Cemara/Ruang Rapat)	72.22	91.67	-19.44
15	15	Kepuasan terhadap layanan kesehatan (Klinik Wiraraja Medika)	75.00	94.44	-19.44
2. Aspek Pelayanan Proses Belajar Mengajar					
16	1	Informasi Akademik Dosen dan Mahasiswa	75.00	97.22	-22.22
17	2	Ketersediaan Surat menyurat dan kearsipan	69.44	94.44	-25.00
18	3	Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Call for paper, workshop, Magang)	69.44	100.00	-30.56
19	4	Ketersediaan Koperasi Dosen	72.22	94.44	-22.22
20	5	Pengembangan Karir/Jabatan Fungsional/Sertifikasi dosen	75.00	97.22	-22.22
21	6	Informasi koleksi perpustakaan	72.22	97.22	-25.00
22	7	Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan	72.22	94.44	-22.22
23	8	Keramahan layanan keuangan	75.00	97.22	-22.22
24	9	Keramahan layanan akademik	72.22	94.44	-22.22
25	10	Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi	72.22	94.44	-22.22
26	11	Informasi jadwal kuliah/ujian/rapat	80.56	97.22	-16.67
27	12	Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut	69.44	97.22	-27.78
28	13	Informasi tentang kegiatan ilmiah/hibah pendanaan luar	69.44	97.22	-27.78
29	14	Jaminan Kesehatan/Keselamatan Kerja dan Pensiun	75.00	97.22	-22.22
30	15	Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	75.00	100.00	-25.00
31	16	Keramahan Satpam	69.44	94.44	-25.00
3. Proses Pembelajaran					
32	1	Kejelasan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas Wiraraja	75.00	94.44	-19.44
33	2	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas Wiraraja	69.44	94.44	-25.00
34	3	Kinerja Akademik berdaya saing	72.22	91.67	-19.44

		nasional			
35	4	Ketersediaan Kurikulum, RPS dan Silabus Mata Kuliah	72.22	97.22	-25.00
36	5	Kemudahan mengakses e-class dan SIAKAD yang memuat Absensi, Berita Acara Pembelajaran	69.44	94.44	-25.00
37	6	Durasi waktu mengajar sesuai alokasi waktu yang ditetapkan	80.56	88.89	-8.33
38	7	Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen (Seminar, Pelatihan, Call for paper, workshop, Magang)	69.44	94.44	-25.00
39	8	Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian /rumpun ilmu dosen	63.89	91.67	-27.78
40	9	Evaluasi, Monitoring dan umpan balik/masukan atas pengajaran	72.22	94.44	-22.22
41	10	Pimpinan universitas memotivasi dosen berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan	75.00	91.67	-16.67
42	11	Kesempatan dalam kepanitiaan kegiatan-kegiatan Universitas Wiraraja	72.22	86.11	-13.89
43	12	Evaluasi dan monitoring terhadap pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat (PkM)	75.00	94.44	-19.44
44	13	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan fakultas, dosen dan mahasiswa	75.00	94.44	-19.44
45	14	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan stakeholders, serta keluasan jejaring	75.00	91.67	-16.67
46	15	Komitmen jaminan mutu dalam penyelenggaraan pendidikan	77.78	97.22	-19.44
4. Proses Pembelajaran Khusus Dosen					
47	1	Kesesuaian Software/aplikasi/alat bahan yang tersedia dengan materi praktikum	62.50	87.50	-25.00
48	2	Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa	62.50	87.50	-25.00
49	3	Informasi jadwal praktikum,	62.50	87.50	-25.00

		responsi, evaluasi dll			
50	4	Suasana Ruang praktek/praktikum bersih dan nyaman	66.67	87.50	-20.83
51	5	Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium	62.50	87.50	-25.00
5. Aspek Keuangan					
52	1	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan DIPA sesuai dengan program dalam renstra dan renop	69.44	97.22	-27.78
53	2	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun DIPA	52.78	91.67	-38.89
54	3	Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya	72.22	97.22	-25.00
55	4	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	66.67	91.67	-25.00
56	5	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	69.44	91.67	-22.22
57	6	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan dan akuntabel	75.00	91.67	-16.67
58	7	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan dan akuntabel	77.78	91.67	-13.89
59	8	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	75.00	91.67	-16.67

Sumberdata,2022

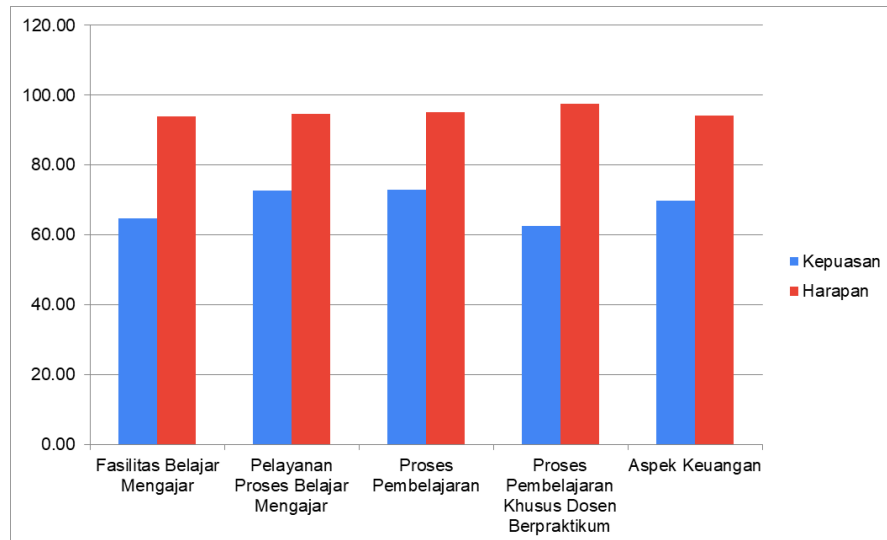
Uji beda pada indeka harapan dan indeks kepuasan dosen Program Studi Agribisnis, diperoleh hasil pada tabel 4.

Table 4. Uji Beda Harapan dan Kepuasan Prodi. Agribisnis

	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 HarapanDosenAGB - KepuasanDosenAGB	23.452	58	.000

Sumberdata,2022

Sig. <alpha (0,05) maka H_0 ditolak, maka harapan dan kepuasan terdapat perbedaan. Hal ini disebabkan indicator pada setiap kelima aspek belum memenuhi harapan yang diinginkan. Secara umum, indeks kepuasan dan indeks harapan dosen program studi Agribisnis pada masing masing aspek penilaian kepuasan disajikan pada gambar berikut.



Gambar 1. Indeks Kepuasan dan Harapan DOSEN

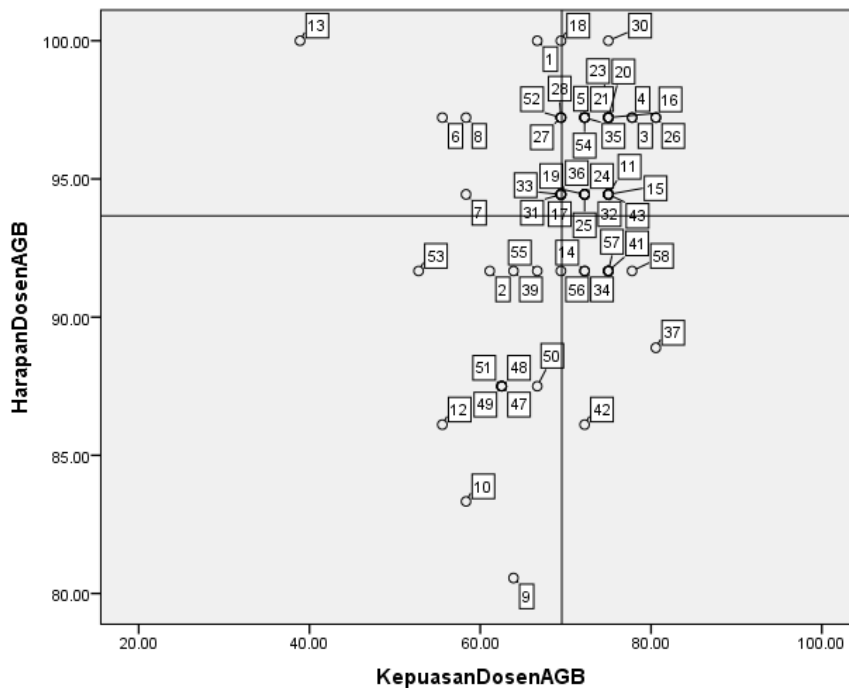
Table 5. Indeks Kepuasan, Kategori Aspek/Unsur

Aspek yang dinilai	Kepuasan	Kategori
Fasilitas Belajar Mengajar	64.63	B
Pelayanan Proses Belajar Mengajar	72.74	B
Proses Pembelajaran	72.96	B
Proses Pembelajaran Khusus Dosen Berpraktikum	62.50	B
Aspek Keuangan	69.79	B

Indeks kepuasan tertinggi pada pelayanan proses belajar mengajar dan indeks kepuasan terendah pada proses pembelajaran khusus dosen berpraktikum mengajar namun secara umum masih berkategori baik (B)

B. Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan

Prioritas terhadap kualitas layanan dosen Agribisnis ditentukan menggunakan analisa indeks kepuasan berdasar matrik *Importance Performance Analysis* (IPA). Prioritas perbaikan dipilih jika indeks kepuasan peritem kurang dari 70%. Variable terpetakan di kuadran A (kiri atas) dan memiliki GAP (kepuasan-harapan) lebih kecil dari -10.



Gambar 2. Matriks Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasar matriks IPA, diketahui indikator yang tergolong pada kuadran A, dimana indeks kepuasan dibawah rata-rata indeks kepuasan indikator lainnya yaitu pada:

I. Aspek Fasilitas Belajar Mengajar

- Kepuasan terhadap ruang dosen yang rapi dan nyaman (66.67)
- Kepuasan terhadap fasilitas wi-fii gratis/hotspot (55.56)
- Kepuasan terhadap taman/hall/ruang publik (58.33)
- Kepuasan terhadap area parkir (58.33)
- Kepuasan terhadap kamar mandi/toilet (38.89)

C. Kesimpulan

Berdasar hasil survey dapat disimpulkan bahwa rendahnya kepuasan pada aspek fasilitas belajar mengajar dengan lima indikator terendah pada kamar mandi/toilet (38.89), fasilitas wi-fii gratis/hotspot (55.56), taman/hall/ruang publik (58.33), ruang dosen yang rapi dan nyaman (66.67)

D. Rekomendasi

Rekomendasi berdasar kesimpulan tersebut meliputi:

- Kamar mandi/toilet lebih diperhatikan kebersihan kamar mandi/toilet maupun kelengkapannya seperti perlu adanya sabun mandi.

- b. Fasilitas wiifii gratis/hotspot perlu tambahan kapasitas, sehingga dalam proses belajar mengajar dapat terlaksana dengan baik.
- c. Taman hall/ruang publik sangat diperlukan karena merupakan salah satu tempat dalam mengembangkan dan mendukung kegiatan tridharma
- d. Ruang Dosen yang rapi dan nyaman, untuk mendukung kenyamanan dosen di Fakultas pertanian khususnya Dosen prodi. Agribisnis dalam membimbing mahasiswa (kegiatan akademik)

7. Program Studi Teknologi Hasil Pertanian (THP)

A. Hasil Perhitungan *Indeks* Dosen

Hasil perhitungan indeks dosen berdasar indeks kepuasan dan indeks harapan dosen Program Studi Teknologi Hasil Pertanian dengan analisa GAP disajikan dalam tabel 5 berikut.

Table 6. Analisis GAP Prodi. Teknologi Hasil Pertanian

No	Pertanyaan	Kepuasan	Harapan	GAP	
1. Fasilitas Belajar Mengajar					
1	1	Kepuasan terhadap ruang Dosen yang bersih, rapi dan nyaman	70.00	95.00	- 25.00
2	2	Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan	60.00	95.00	- 35.00
3	3	Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung	70.00	100.00	- 30.00
4	4	Kepuasan terhadap Ruang Baca/Diskusi/perpustakaan yang bersih, sejuk dan nyaman	80.00	100.00	- 20.00
5	5	Kepuasan terhadap Kelengkapan Koleksi buku, e-book, e-journal di perpustakaan	70.00	96.06	- 26.06
6	6	Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot	70.00	100.00	- 30.00
7	7	Kepuasan terhadap Taman/ Hall/ Ruang public	65.00	95.00	- 30.00
8	8	Kepuasan terhadap Area parkir	55.00	90.00	- 35.00
9	9	Kepuasan terhadap Kantin Maharaja Center	70.00	95.00	- 25.00
10	10	Kepuasan terhadap Fasilitas Olah raga	65.00	90.00	- 25.00
11	11	Kepuasan terhadap Fasilitas Ibadah	85.00	100.00	- 15.00

12	12	Kepuasan terhadap Pantri/Tempat Makanan dan Minuman	70.00	95.00	- 25.00
13	13	Kepuasan terhadap Kamar mandi/Toilet	50.00	100.00	- 50.00
14	14	Kepuasan terhadap Gedung Pertemuan (Graha Sumekar/Graha Wiraraja I/Graha Cemara/Ruang Rapat)	75.00	95.00	- 20.00
15	15	Kepuasan terhadap layanan kesehatan (Klinik Wiraraja Medika)	80.00	95.00	- 15.00
2. Pelayanan Proses Belajar Mengajar					
16	1	Informasi Akademik Dosen dan Mahasiswa	80.00	100.00	- 20.00
17	2	Ketersediaan Surat menyurat dan kearsipan	65.00	95.00	- 30.00
18	3	Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Call for paper, workshop, Magang)	55.00	100.00	- 45.00
19	4	Ketersediaan Koperasi Dosen	65.00	85.00	- 20.00
20	5	Pengembangan Karir/Jabatan Fungsional/Sertifikasi dosen	85.00	100.00	- 15.00
21	6	Informasi koleksi perpustakaan	75.00	95.00	- 20.00
22	7	Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan	85.00	90.00	-5.00
23	8	Keramahan layanan keuangan	70.00	90.00	- 20.00
24	9	Keramahan layanan akademik	65.00	90.00	- 25.00
25	10	Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi	80.00	90.00	- 10.00
26	11	Informasi jadwal kuliah/ujian/rapat	75.00	90.00	- 15.00
27	12	Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut	70.00	100.00	- 30.00
28	13	Informasi tentang kegiatan ilmiah/hibah pendanaan luar	75.00	95.00	- 20.00
29	14	Jaminan Kesehatan/Keselamatan Kerja dan Pensiun	80.00	100.00	- 20.00
30	15	Pelaksanaan Penelitian dan	85.00	100.00	-

		Pengabdian kepada Masyarakat			15.00
31	16	Keramahan Satpam	80.00	90.00	- 10.00
3. Proses Pembelajaran					
32	1	Kejelasan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas Wiraraja	75.00	95.00	- 20.00
33	2	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas Wiraraja	70.00	95.00	- 25.00
34	3	Kinerja Akademik berdaya saing nasional	60.00	95.00	- 35.00
35	4	Ketersediaan Kurikulum, RPS dan Silabus Mata Kuliah	80.00	95.00	- 15.00
36	5	Kemudahan mengakses e-class dan SIAKAD yang memuat Absensi, Berita Acara Pembelajaran	70.00	100.00	- 30.00
37	6	Durasi waktu mengajar sesuai alokasi waktu yang ditetapkan	80.00	90.00	- 10.00
38	7	Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen (Seminar, Pelatihan, Call for paper, workshop, Magang)	55.00	100.00	- 45.00
39	8	Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian /rumpun ilmu dosen	60.00	95.00	- 35.00
40	9	Evaluasi, Monitoring dan umpan balik/masukan atas pengajaran	80.00	95.00	- 15.00
41	10	Pimpinan universitas memotivasi dosen berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan	80.00	95.00	- 15.00
42	11	Kesempatan dalam kepanitiaan kegiatan-kegiatan Universitas Wiraraja	75.00	95.00	- 20.00
43	12	Evaluasi dan monitoring terhadap pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat (PkM)	80.00	95.00	- 15.00
44	13	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan fakultas, dosen dan mahasiswa	75.00	95.00	- 20.00
45	14	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan	80.00	95.00	- 15.00

		stakeholders, serta keluasan jejaring			
46	15	Komitmen jaminan mutu dalam penyelenggaraan pendidikan	80.00	100.00	- 20.00
4. Proses Pembelajaran Khusus Dosen					
47	1	Kesesuaian Software/aplikasi/alat bahan yang tersedia dengan materi praktikum	70.00	95.00	- 25.00
48	2	Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa	70.00	95.00	- 25.00
49	3	Informasi jadwal praktikum, responsi, evaluasi dll	70.00	100.00	- 30.00
50	4	Suasana Ruang praktek/praktikum bersih dan nyaman	65.00	100.00	- 35.00
51	5	Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium	65.00	100.00	- 35.00
5. Aspek Keuangan					
52	1	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan DIPA sesuai dengan program dalam renstra dan renop	70.00	95.00	- 25.00
53	2	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun DIPA	70.00	95.00	- 25.00
54	3	Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya	70.00	100.00	- 30.00
55	4	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	65.00	100.00	- 35.00
56	5	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	65.00	100.00	- 35.00
57	6	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan dan akuntabel	70.00	100.00	- 30.00
58	7	Informasi penggunaan dan	70.00	100.00	-

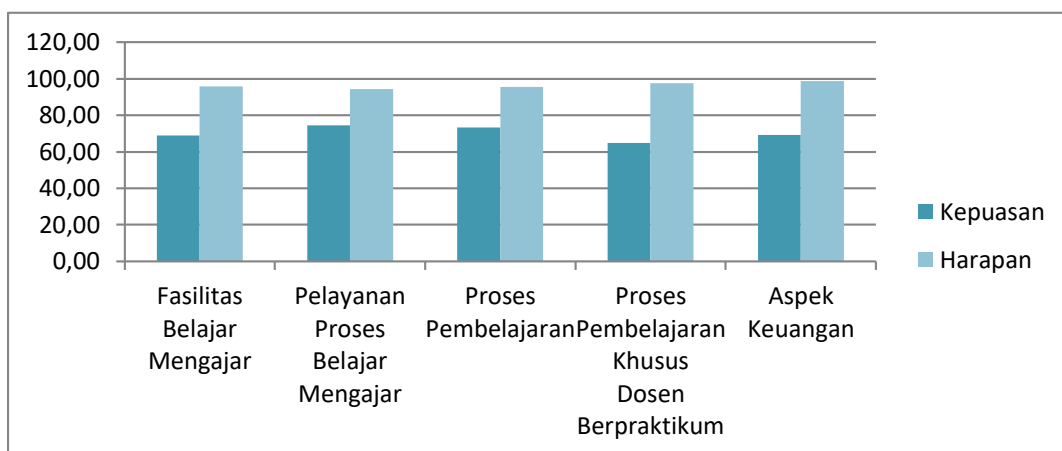
		pelaporan dana dilakukan secara transparan dan akuntabel			30.00
59	8	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	75.00	100.00	- 25.00

Uji beda harapan dan kepuasan dosen Program Studi Teknologi Hasil Pertanian tersaji sebagai berikut.

Table 7. Uji Beda Harapan dan Kepuasan Dosen Prodi. THP

		t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	HarapanDosenTHP - KepuasanDosenTHP	20.615	58	.000

Sig. (0,000) < alpha (0,05) maka H_0 ditolak, yang berarti antara harapan dan kepuasan terdapat perbedaan. Rekapitulasi indeks kepuasan dan indeks harapan dosen Program Studi Teknologi Hasil Pertanian tersaji pada gambar berikut.



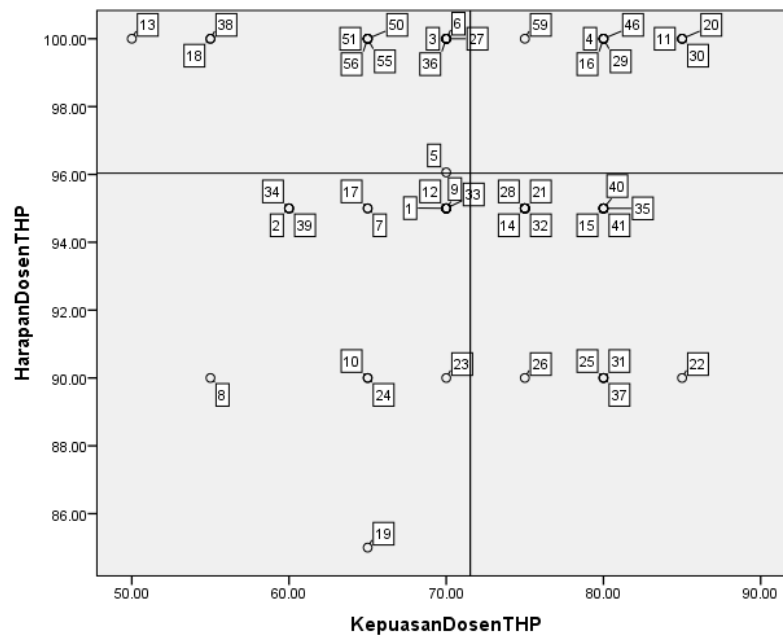
Gambar 3. Rekapitulasi Survey Dosen THP

Rekapitulasi survey kepuasan terhadap dosen Teknologi Hasil Pertanian menunjukkan kepuasan tertinggi pada aspek pelayanan proses belajar mengajar dengan point 74.38, dan terendah pada proses pembelajaran khusus dosen berpraktikum dengan point 65.00.

Table 8. Indeks Kepuasan, Kategori Aspek

Aspek yang dinilai	Kepuasan	Kategori
Fasilitas Belajar Mengajar	69.00	B
Pelayanan Proses Belajar Mengajar	74.38	B
Proses Pembelajaran	73.33	B
Proses Pembelajaran Khusus Dosen Berpraktikum	65.00	B
Aspek Keuangan	69.38	B

B. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan



Gambar 4. Matriks Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan analisa indeks kepuasan per indikator dan matriks IPA, diketahui beberapa indikator masuk dalam kuadran A dimana nilai indeks kepuasannya di bawah rata-rata indeks kepuasan indikator yang lain. Indikator-indikator tersebut dapat digunakan oleh pihak manajemen universitas sebagai acuan dan pedoman dasar untuk meningkatkan kualitas layanan universitas khususnya pada Dosen Prodi. Teknologi Hasil Pertanian. Indikator-indikator tersebut antara lain:

Aspek fasilitas belajar mengajar

- Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung (indikator 3)
- Kepuasan terhadap fasilitas wi-fi gratis/hotspot (indikator 6)
- Kepuasan terhadap kamar mandi/toilet(indikator 13)

Aspek pelayanan proses belajar mengajar

- Peningkatan keahlian (seminar, pelatihan, call paper, magang) (indikator 18)

- b. Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut (indikator 27)

Aspek proses pembelajaran

- a. Ketersediaan presensi dan berita acara pembelajaran (indikator 36)
- b. Kegiatan dalam peningkatan softskill dosen (indikator 38)

Aspek proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum

- a. Suasana ruang praktek/praktikum (indikator 50)
- b. Kelengkapan peralatan praktikum dan atau laboratorium (indikator 51)

Aspek keuangan

- a. Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester [indikator 55]
- b. Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester [indikator 56]

C. Kesimpulan

Dapat disimpulkan, dari kelima aspek kepuasan layanan dosen pada prodi. Teknologi Hasil Pertanian masih belum memenuhi harapan, yaitu pada

- a. Aspek fasilitas belajar mengajar, terdapat 3 indikator yang belum memenuhi harapan yaitu Ketersediaan alat pendukung (indikator 3), Fasilitas wi-fi gratis/hotspot (indikator 6), kamar mandi/toilet(indikator 13)
- b. Aspek pelayanan proses belajar mengajar pada indikator Peningkatan keahlian (seminar, pelatihan, call paper, magang) (indikator 18), Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut (indikator 27)
- c. Aspek proses pembelajaran pada indikator Ketersediaan presensi dan berita acara pembelajaran (indikator 36), Kegiatan dalam peningkatan softskill dosen (indikator 38)
- d. Aspek proses pembelajaran khusus dosen pengajar praktikum Suasana ruang praktek/praktikum (indikator 50), Kelengkapan peralatan praktikum dan atau laboratorium (indikator 51)
- e. Aspek keuangan Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester (indikator 55), Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester (indikator 56)

D. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut, untuk meningkatkan mutu khususnya Prodi. Teknologi Hasil Pertanian, maka dapat direkomendasikan secara Prioritas yaitu :

1. Fasilitas belajar mengajar lebih ditingkatkan seperti adanya infokus/proyektor yang layak digunakan dalam perkuliahan supaya tampilan materi tersaji dengan jelas dan dipahami, *Air Conditioner (AC)* Ruang Perkuliahan dilakukan pembersihan berkala, adanya kecepatan hotspot dalam mendukung pembelajaran, dan kebersihan kamar mandi/toilet.
2. Pelayanan proses belajar mengajar pada peningkatan keahlian (seminar, pelatihan, call paper, magang) dan beasiswa studi lanjut supaya diinformasikan pada grup Dosen.
3. Proses pembelajaran presensi dan berita acara pembelajaran dapat disiapkan sebelumnya. Peningkatan softskill dengan mengadakan pelatihan misalnya pelatihan penyusunan buku ajar, pelatihan menulis artikel untuk publikasi Internasional, dan lainnya yang mendukung skill Dosen.
4. Praktikum terjadwal pada setiap semester sesuai matakuliah/materi praktek, dan didukung kelengkapan peralatan Laboratorium dan bahan kimia sesuai dengan kebutuhan praktik yang telah direncanakan pada setiap semester.
5. Perencanaan keuangan, pada setiap kegiatan harus direncanakan dengan baik dan terinci. Kegiatan, tujuan kegiatan, harus disesuaikan dengan program kerja program studi.

BAB III. HASIL SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

1. Tujuan Pengukuran

Adapun tujuan pengukuran survey kepuasan tenaga kependidikan adalah menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di lingkungan Fakultas Pertanian Universitas Wiraraja. Pengukuran ini merupakan umpan balik (Feedback) dari stakeholder sebagai salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu, hasilnya dapat digunakan sebagai acuan bagi manajemen untuk menentukan arah kebijakan lembaga khususnya yang terkait dengan pelayanan fakultas bagi tenaga kependidikan. Secara khusus pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan manajemen fakultas, mendapatkan umpan balik sebagai dasar upaya perbaikan pelayanan fakultas kepada tenaga kependidikan secara berkelanjutan, dan menjadi salah satu aspek kinerja lembaga yang membutuhkan tindak lanjut berdasarkan skala prioritas.

2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Pengisian lembar/form survey kepuasan layanan untuk tenaga kependidikan tahun 2022 dilaksanakan tanggal 1 sampai tanggal 9 November 2022 melalui laman web <https://bit.ly/surveytendik2022> yang dilakukan secara online. Pelaksanaan dilakukan secara berkala setiap tahun.

3. Aspek Pengukuran

Tenaga kependidikan Fakultas Pertanian diminta untuk mengisi survey kepuasan layanan yang dilaksanakan secara online melalui laman web survey. Survey terdiri dari 5 aspek, yaitu:

1. Manajemen Karier Tenaga Kependidikan, sebanyak 10 pertanyaan
2. Lingkungan Tenaga Kependidikan, sebanyak 8 pertanyaan
3. Kepuasan Kerja, sebanyak 16 pertanyaan,
4. Retensi Kerja, sebanyak 9 pertanyaan
5. Aspek Keuangan, sebanyak 8 pertanyaan

Pernyataan disajikan dengan mengisi kolom kepuasan dan harapan yang jawabannya sesuai dengan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan manajemen oleh Fakultas.

Hasilnya selanjutnya dianalisis menggunakan analisa IKPL dan analisa IPA yang disajikan dalam bentuk gambar dan diagram. Penentuan nilai rata-rata survey secara keseluruhan dilakukan dengan mentabulasi dan membuat simpulan secara umum dari hasil yang diperoleh.

4. Responden

Responden survey dihitung menggunakan tabel sampel dari Krejcie-Morgan dan diperoleh responden/sampel sebanyak 3 sampel dari populasi total 4 Tenaga Kependidikan yang berasal dari Fakultas Pertanian Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut :

Table 9. Responden Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian

No	Satker	Populasi	Sampel
1	FP	4	3
JUMLAH		4	3

5. Hasil Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Fakultas Pertanian

A. Perhitungan *nilai validitas* dan *realibilitas*

Validitas masing-masing item ditunjukkan korelasi item dengan total. Berdasarkan F_{tabel} dengan $df = 88$ dan $\alpha = 0.05$ maka nilai *Pearson Correlation* adalah 0.1745. Tabel berikut hasil *uji validitas* per item dan *nilai Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,911 yang menunjukkan bahwa *instrument reliable*.

Table 10. Hasil Validasi Indikator Survey

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0.80439	valid	27	C9	0.702165	valid
2	A2	0.81035	valid	28	C10	0.626337	valid
3	A3	0.863577	valid	29	C11	0.631331	valid
4	A4	0.8681	valid	30	C12	0.663867	valid
5	A5	0.694542	valid	31	C13	0.771996	valid
6	A6	0.906536	valid	32	C14	0.75989	valid
7	A7	0.82634	valid	33	C15	0.740722	valid
8	A8	0.886139	valid	34	C16	0.777522	valid
9	A9	0.896305	valid	35	D1	0.803506	valid
10	A10	0.867714	valid	36	D2	0.827957	valid
11	B1	0.753376	valid	37	D3	0.848338	valid
12	B2	0.692351	valid	38	D4	0.752207	valid
13	B3	0.780643	valid	39	D5	0.68395	valid
14	B4	0.79205	valid	40	D6	0.803826	valid
15	B5	0.68568	valid	41	D7	0.711137	valid
16	B6	0.828285	valid	42	D8	0.689009	valid
17	B7	0.803198	valid	43	D9	0.739029	valid
18	B8	0.790307	valid	44	E1	0.830941	valid
19	C1	0.690191	valid	45	E2	0.778321	valid
20	C2	0.762655	valid	46	E3	0.836942	valid

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
21	C3	0.77127	valid	47	E4	0.840439	valid
22	C4	0.738168	valid	48	E5	0.881923	valid
23	C5	0.704137	valid	49	E6	0.910757	valid
24	C6	0.636193	valid	50	E7	0.900309	valid
25	C7	0.750294	valid	51	E8	0.853655	valid
26	C8	0.727395	valid				

B. Analisis Indeks Layanan Tenaga Kependidikan

Hasil perhitungan indeks dosen berdasar kepuasan dan harapan dosen Prodi Agribisnis dengan menganalisis GAP disajikan dalam tabel berikut

Table 11. Analisa GAP Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian

NO		PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
1. MANAJEMEN KARIR TENAGA KEPENDIDIKAN					
1	1	Proses rekrutmen calon pelamar tenaga kependidikan dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi	91.67	100	-8.333
2	2	Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan lembaga	83.33	100	-16.667
3	3	Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan	83.33	100	-16.667
4	4	Lembaga memberikan fasilitas untuk meningkatkan ketrampilan (pelatihan/ sertifikasi kompetensi/seminar) untuk pengembangan karier karyawan	83.33	100	-16.667
5	5	Lembaga memiliki prosedur yang jelas mengenai pemberhentian /pensiun karyawan	91.67	100	-8.333
6	6	Lembaga melakukan kajian secara individu terhadap karier karyawan	83.33	91.67	-8.333
7	7	Lembaga menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan menduduki posisi/jabatan kepada setiap karyawan	75.00	91.67	-16.667

8	8	Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan	75.00	91.67	-16.667
9	9	Lembaga memberikan pola kenaikan jabatan/ karier yang jelas bagi karyawan	83.33	91.67	-8.333
10	10	Lembaga membantu karyawan untuk melakukan analisis diri sendiri terhadap karier mereka	83.33	91.67	-8.333
2. LINGKUNGAN TENAGA KEPENDIDIKAN					
11	1	Pencahayaannya/penerangan ruang kerja sangat baik	66.67	91.67	-25.000
12	2	Suhu ruang kerja sangat menunjang kenyamanan bekerja	66.67	91.67	-25.000
13	3	Tidak ada suara bising yang mengganggu kenyamanan bekerja	75.00	91.67	-16.667
14	4	Tidak ada getaran di ruang kerja yang mengganggu aktivitas kerja	75.00	91.67	-16.667
15	5	Ruang kerja bebas dari polusi dan asap rokok	66.67	91.67	-25.000
16	6	Ruang kerja memiliki <i>aesthetic</i> (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja	50.00	91.67	-41.667
17	7	Desain ruangan kerja memberikan kenyamanan privasi	50.00	91.67	-41.667
18	8	Desain ruang kerja memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja	58.33	91.67	-33.333
3. KEPUASAN KERJA					
19	1	Saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti	75.00	91.67	-16.667
20	2	Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, menimbulkan kebebasan dan ketidaktergantungan	75.00	91.67	-16.667
21	3	Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan	75.00	91.67	-16.667

22	4	Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan	66.67	91.67	-25.000
23	5	Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki	66.67	91.67	-25.000
24	6	Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK	50.00	91.67	-41.667
25	7	Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi	75.00	91.67	-16.667
26	8	Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan karyawan lainnya	75.00	91.67	-16.667
27	9	Atasan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan	75.00	91.67	-16.667
28	10	Hubungan antara saya dan atasan berjalan sangat baik	83.33	91.67	-8.333
29	11	Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi	83.33	91.67	-8.333
30	12	Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan	83.33	91.67	-8.333
31	13	Kondisi ruang kerja saya membuat saya nyaman dalam bekerja	58.33	91.67	-33.333
32	14	Tata letak ruang kerja di Lembaga sangat membantu dalam aktivitas kerja	58.33	91.67	-33.333
33	15	Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas kerja/ pekerjaan	58.33	91.67	-33.333
34	16	Lembaga memberikan kesempatan berkreasi, berinovasi dan berprestasi dalam bekerja	75.00	91.67	-16,67
4. RETENSI KERJA					
35	1	Lembaga memiliki budaya dan nilai positif bagi saya	75.00	91.67	-16.667
36	2	Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi	75.00	91.67	-16.667

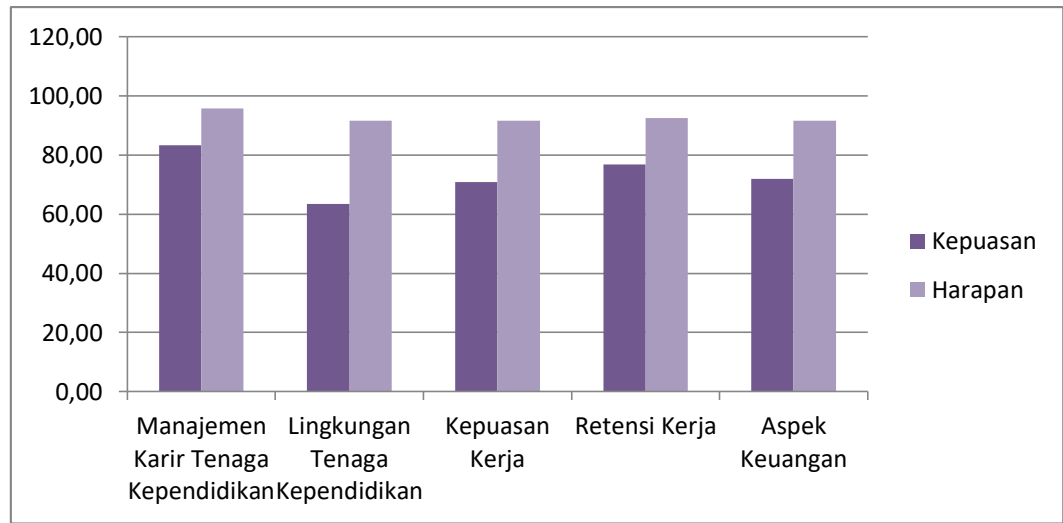
		karyawan untuk dapat berkembang			
37	3	Lembaga memberikan kontinuitas/keberlanjutan dan keamanan kerja yang tinggi	75.00	100	-25.000
38	4	Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya	75.00	91.67	-16.667
39	5	Lembaga memberikan fasilitas dan jaminan seperti adanya BPJS kesehatan, BPJS ketenagakerjaan dll	75.00	91.67	-16.667
40	6	Adanya pengakuan atas prestasi yang diraih oleh setiap karyawan	75.00	91.67	-16.667
41	7	Lembaga memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja bagi setiap karyawan	83.33	91.67	-8.333
42	8	Saya merasa adanya keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi	83.33	91.67	-8.333
43	9	Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan	75.00	91.67	-16.667
5. ASPEK KEUANGAN					
44	1	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan DIPA sesuai dengan program dalam renstra dan renop	66.67	91.67	-25.000
45	2	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun DIPA	75.00	91.67	-16.667
46	3	Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya	75.00	91.67	-16.667
47	4	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	66.67	91.67	-25.000
48	5	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	66.67	91.67	-25.000
49	6	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan dan akuntabel	75.00	91.67	-16.667
50	7	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan dan akuntabel	75.00	91.67	-16.667
51	8	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	75.00	91.67	-16.667

Uji beda pada harapan dan kepuasan layanan tenaga kependidikan tersaji pada tabel berikut.

Table 12. Uji Beda Harapan dan Kepuasan Tendik FP

		t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	HarapanTendikFP - KepuasanTendikFP	15.478	50	.000

Karena Sig. (0,000) < alpha (0,05) maka Ho ditolak, yang berarti antara harapan dan kepuasan terdapat perbedaan.



Gambar 5. Rekapitulasi Survey Tenaga Kependidikan FP

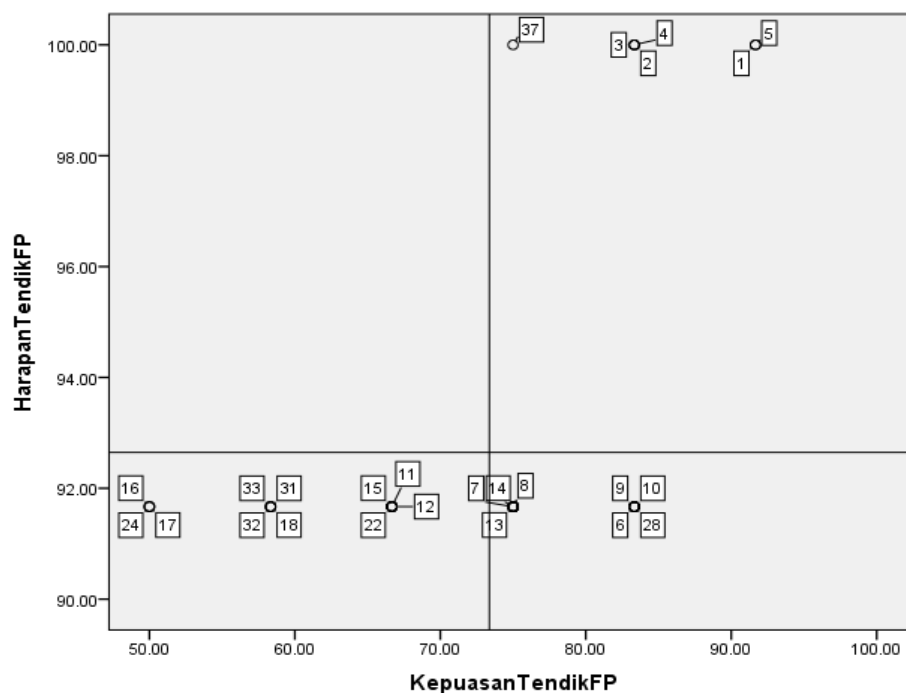
Rekapitulasi harapan dan kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Pertanian menunjukkan, aspek manajemen karir tenaga kependidikan memiliki kepuasan tertinggi (83,33), dan kepuasan terendah pada lingkungan tenaga kependidikan (63,54).

Table 13. Indeks Kepuasan, Kategori Aspek/Unsur

Aspek yang dinilai	Kepuasan	Kategori
Manajemen Karir Tenaga Kependidikan	83.33	B
Lingkungan Tenaga Kependidikan	63.54	B
Kepuasan Kerja	70.83	B
Retensi Kerja	76.85	B
Aspek Keuangan	71.88	B

C. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas perbaikan dari layanan universitas dari segi dosen dapat dilihat dari analisa indeks kepuasan per indicator dan berdasarkan *matriks Importance Performance Analysis* (IPA). Prioritas perbaikan dipilih jika indeks kepuasan per item kurang dari 70. Variable terpetakan di kuadran A (kiri atas) dan memiliki gap (kepuasan-harapan) lebih kecil dari -10. Analisa kepuasan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan indeks kepuasan tersaji pada gambar berikut.



Gambar 6. Matrik IPA Tenaga Kependidikan FP

Berdasar analisa Importance Performance Analysis (IPA), menunjukkan pada indikator yang tersaji pada kuadran B yaitu harapan tinggi dan kepuasan juga tinggi. Dalam hal ini, yang sesuai pada indikator pada aspek manajemen karir tenaga kependidikan pada indikator yaitu:

1. Proses rekrutmen calon pelamar tenaga kependidikan dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi (indikator1)
2. Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan lembaga (indikator2)
3. Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja karyawan (indikator3)
4. Lembaga memberikan fasilitas untuk meningkatkan ketrampilan (pelatihan/ sertifikasi kompetensi/seminar) untuk pengembangan karier karyawan (indikator4)

5. Lembaga memiliki prosedur yang jelas mengenai pemberhentian /pensiun karyawan (indikator5)
6. Lembaga memberikan kontinuitas/keberlanjutan dan keamanan kerja yang tinggi (indikator37) pada aspek retensi kerja

6. Kesimpulan

Dapat disimpulkan, hasil analisa *Importance Performance Analysis (IPA)* berada pada kuadran B yang berarti indikator yang tersebut pada aspek manajemen karir dan retensi kerja ***supaya dipertahankan sesuai*** harapan tenaga kependidikan.

7. Rekomendasi

Kualitas layanan tenaga kependidikan supaya dipertahankan pada aspek manajemen karir dan aspek retensi kerja

BAB IV. HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

1. Tujuan Pengukuran

Adapun tujuan pengukuran survey kepuasan mahasiswa adalah menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Wiraraja. Pengukuran ini merupakan umpan balik (Feedback) dari stakeholder sebagai salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu, hasilnya dapat digunakan sebagai acuan bagi manajemen untuk menentukan arah kebijakan lembaga khususnya yang terkait dengan pelayanan Fakultas Pertanian bagi mahasiswa. Secara khusus pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen Fakultas Pertanian, mendapatkan umpan balik sebagai dasar upaya perbaikan pelayanan universitas kepada mahasiswa secara berkelanjutan, dan menjadi salah satu aspek kinerja lembaga yang membutuhkan tindak lanjut berdasarkan skala prioritas.

2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Pengisian lembar/form survey layanan kepuasan untuk mahasiswa tahun 2022 dilaksanakan tanggal 1 sampai tanggal 9 November 2022 melalui laman web <https://bit.ly/surveymahasiswa2022> yang dilakukan secara online. Pelaksanaan dilakukan secara berkala setiap tahun

3. Aspek Pengukuran

Pengukuran terhadap kepuasan mahasiswa dilakukan secara online melalui laman yang telah ditentukan, yang terdiri dari aspek sebagai berikut:

- a. Aspek Tangibles, sebanyak 5 pertanyaan
- b. Aspek Reliability, terdapat 9 pertanyaan
- c. Aspek Responsivness, terdapat 6 pertanyaan
- d. Aspek Assurance, sebanyak 6 pertanyaan
- e. Aspek Emphaty, sebanyak 6 pertanyaan
- f. Aspek Information System, sebanyak 6 pertanyaan
- g. Aspek Sarana dan Prasarana, sebanyak 12 pertanyaan
- h. Aspek Keuangan, sebanyak 10 pertanyaan

Pernyataan disajikan dengan mengisi kolom kepuasan dan harapan yang jawabannya sesuai dengan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan manajemen oleh universitas.

Hasilnya selanjutnya dianalisis menggunakan analisa IKPL dan analisa IPA yang disajikan dalam bentuk gambar dan diagram. Penentuan nilai rata-rata survey secara keseluruhan dilakukan dengan mentabulasi dan membuat simpulan secara umum dari hasil yang diperoleh.

4. Responden

Responden survey dihitung menggunakan tabel sampel dari Krejcie-Morgan dan diperoleh responden/sampel sebanyak 18 Mahasiswa dari populasi total 194 Mahasiswa yang berasal dari Fakultas Pertanian di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut

Table 14. Responden Survey

Fakultas	Program Studi	Populasi	Sampel
Pertanian	S1 Agribisnis	131	9
	S1 Teknologi Hasil Pertanian	63	5
JUmlah		194	14

Sumberdata, 2022

5. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Fakultas Pertanian.

A. Nilai validitas dan reliabilitas

Validitas masing-masing item ditunjukkan korelasi item dengan total. Berdasarkan F_{tabel} dengan $df = 348$ dan $\alpha = 0.05$ maka nilai *Pearson Correlation* adalah 0.1161. Tabel berikut hasil uji validitas per item dan nilai Cronbach's Alpha: Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,841 yang menunjukkan bahwa *instrument reliable*.

Table 15. Uji Validitas

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0.800	valid	31	E5	0.846	valid
2	A2	0.747	valid	32	E6	0.822	valid
3	A3	0.795	valid	33	F1	0.789	valid
4	A4	0.741	valid	34	F2	0.843	valid
5	A5	0.697	valid	35	F3	0.864	valid
6	B1	0.808	valid	36	F4	0.871	valid
7	B2	0.770	valid	37	F5	0.891	valid
8	B3	0.776	valid	38	F6	0.812	valid
9	B4	0.691	valid	39	G1	0.749	valid
10	B5	0.748	valid	40	G2	0.795	valid
11	B6	0.785	valid	41	G3	0.787	valid
12	B7	0.790	valid	42	G4	0.788	valid
13	B8	0.776	valid	43	G5	0.770	valid
14	B9	0.790	valid	44	G6	0.681	valid
15	C1	0.779	valid	45	G7	0.783	valid
16	C2	0.758	valid	46	G8	0.864	valid
17	C3	0.847	valid	47	G9	0.825	valid

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
18	C4	0.842	valid	48	G10	0.825	valid
19	C5	0.808	valid	49	G11	0.823	valid
20	C6	0.833	valid	50	G12	0.744	valid
21	D1	0.811	valid	51	H1	0.823	valid
22	D2	0.847	valid	52	H2	0.864	valid
23	D3	0.818	valid	53	H3	0.871	valid
24	D4	0.771	valid	54	H4	0.884	valid
25	D5	0.793	valid	55	H5	0.891	valid
26	D6	0.759	valid	56	H6	0.877	valid
27	E1	0.835	valid	57	H7	0.865	valid
28	E2	0.825	valid	58	H8	0.852	valid
29	E3	0.827	valid	59	H9	0.821	valid
30	E4	0.824	valid	60	H10	0.849	valid

6. Program Studi Agribisnis

A. Hasil Perhitungan Indeks

Rincian indeks kepuasan dan indeks harapan per aspek/unsur penilaian per indikator disajikan dalam tabel berikut :

Table 16. Analisis GAP

Table 207 Analysis of ...					
NO		PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
1. ASPEK TANGIBLES					
1	1	Universitas Wiraraja mempunyai perpustakaan yang lengkap	81.25	91.67	- 10.42
2	2	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Program studi IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain)	68.75	91.67	- 22.92
3	3	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Universitas Wiraraja	77.08	89.58	- 12.50
4	4	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang mencukupi dan bersih	64.58	97.92	- 33.33
5	5	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Universitas Wiraraja	79.17	97.92	- 18.75

	2. ASPEK RELIABILITY				
6	1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	77.08	91.67	- 14.58
7	2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	81.25	93.75	- 12.50
8	3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, bahan ajar dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	79.17	89.58	- 10.42
9	4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	77.08	89.58	- 12.50
10	5	Dosen datang tepat waktu	79.17	85.42	-6.25
11	6	Dosen mempunyai kompetensi sesuai dengan bidang keahliannya	79.17	93.75	- 14.58
12	7	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang dibuat dosen	79.17	89.58	- 10.42
13	8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	79.17	87.50	- 87.15
14	9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa	79.17	87.50	-8.33
	3. ASPEK RESPONSIVENESS				
15	1	Universitas Wiraraja menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	70.83	85.42	- 14.58
16	2	Universitas Wiraraja menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	85.42	93.75	-8.33
17	3	Universitas Wiraraja membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	79.17	89.58	- 10.42
18	4	Pimpinan Universitas Wiraraja beserta jajarannya memberikan fasilitas bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	83.33	87.50	-4.17
19	5	Universitas Wiraraja memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	79.17	87.50	-8.33

20	6	Universitas Wiraraja memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	77.08	91.67	- 14.58
4. ASPEK ASSURANCE					
21	1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	77.08	85.42	-8.33
22	2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	81.25	87.50	-6.25
23	3	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen bimbingan konseling	77.08	89.58	- 12.50
24	4	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	75.00	83.33	-8.33
25	5	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	83.33	87.50	-4.17
26	6	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Universitas Wiraraja dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	77.08	91.67	- 14.58
5. ASPEK EMPHATY					
27	1	Kepedulian Universitas Wiraraja dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	75.00	89.58	- 14.58
28	2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	79.17	93.75	- 14.58
29	3	Universitas Wiraraja melakukan pengawasan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	81.25	89.58	-8.33
30	4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	83.33	91.67	-8.33
31	5	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	79.17	87.50	-8.33

32	6	Universitas Wiraraja berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	81.25	89.58	-8.33
6. ASPEK INFORMATION SYSTEM					
33	1	Universitas Wiraraja memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	81.25	85.42	-4.17
34	2	Universitas Wiraraja memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>) dan berbagai platform digital	81.25	89.58	-8.33
35	3	Universitas Wiraraja secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	81.25	89.58	-8.33
36	4	Universitas Wiraraja membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	81.25	89.58	-8.33
37	5	Universitas Wiraraja berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	81.25	85.42	-4.17
38	6	Universitas Wiraraja berusaha secara transparan dan akuntabel dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	77.08	87.50	- 10.42
7. ASPEK SARANA DAN PRASARANA					
39	1	Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas	72.92	87.50	- 14.58
40	2	Kepuasan terhadap fasilitas UKM	72.92	85.42	- 12.50
41	3	Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium	75.00	89.58	- 14.58
42	4	Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus	79.17	87.50	-8.33
43	5	Kepuasan terhadap fasilitas parkir	66.67	89.58	- 22.92
44	6	Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah	72.92	91.67	-

					18.75
45	7	Kepuasan terhadap taman kampus	79.17	87.50	-8.33
46	8	Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus	75.00	89.58	-14.58
47	9	Kepuasan terhadap fasilitas tambahan seperti genset	77.08	85.42	-8.33
48	10	Kepuasan terhadap fasilitas olahraga	81.25	89.58	-8.33
49	11	Kepuasan terhadap fasilitas kantin maharaja center	77.08	87.50	-10.42
50	12	Kepuasan terhadap fasilitas gedung pertemuan (Graha Sumekar, Graha Wiraraja I, Graha Cemara)	79.17	89.58	-10.42
8. ASPEK KEUANGAN					
51	1	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	81.25	85.42	-4.17
52	2	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya	79.17	89.58	-10.42
53	3	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya	79.17	87.50	-8.33
54	4	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku	81.25	91.67	-10.42
55	5	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	81.25	89.58	-8.33
56	6	Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna	81.25	89.58	-8.33
57	7	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang	81.25	89.58	-8.33

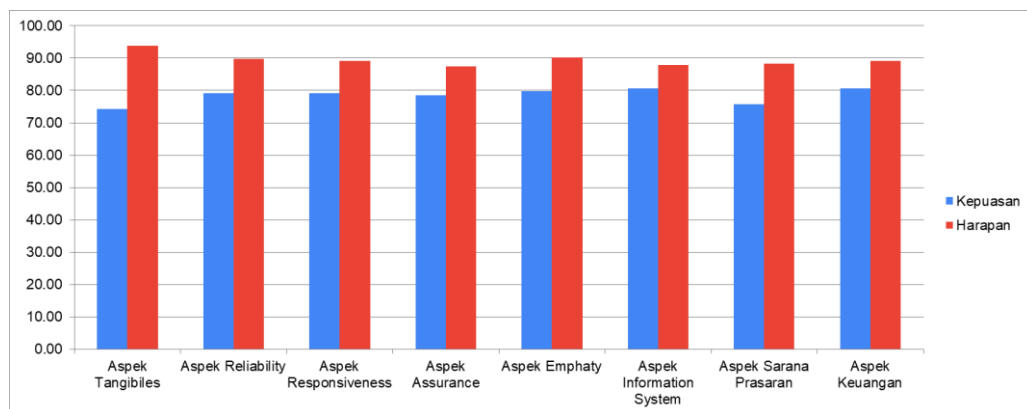
		telah ditentukan oleh pihak			
58	8	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani	81.25	89.58	-8.33
59	9	Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati	81.25	89.58	-8.33
60	10	Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	79.17	89.58	-10.42

Uji beda kepuasan dan harapan layanan mahasiswa program studi Agribisnis disajikan pada tabel berikut.

Table 17. Uji Beda Layanan Mahasiswa Prodi. Agribisnis

		t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	HarapanMHSAGB - KepuasanMHSAGB	18.929	68	.000

Karena Sig. (0,000) < alpha (0,05) maka H_0 ditolak, yang berarti antara harapan dan kepuasan terdapat perbedaan.



Gambar 7. Rekapitulasi Layanan Mahasiswa Agribisnis

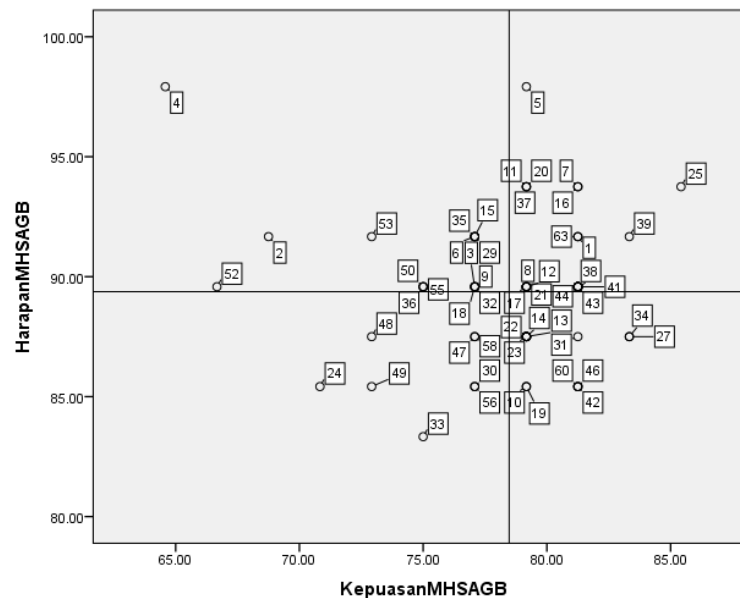
Rekapitulasi layanan mahasiswa Prodi. Agribisnis menunjukkan kepuasan tertinggi pada aspek keuangan sebesar 80,63 dan nilai kepuasan terendah pada aspek sarana dan prasarana sebesar 75,69.

Table 18. Indeks Kepuasan, Kategori Aspek/Unsur

Aspek yang Dinilai	Kepuasan	Kategori
Aspek Tangibles	74.17	B
Aspek Reliability	79.17	B
Aspek Responsiveness	79.17	B
Aspek Assurance	78.47	B
Aspek Emphaty	79.86	B
Aspek Information System	80.56	B
Aspek Sarana Prasarana	75.69	B

B. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas perbaikan dari layanan fakultas pertanian dari segi mahasiswa khususnya prodi. Agribisnis dapat dilihat dari analisa indeks kepuasan per indikator dan berdasarkan matriks Importance Performance Analysis (IPA). Prioritas perbaikan dipilih jika indeks kepuasan per item kurang dari 70. Variable terpetakan di kuadran A (kiri atas) dan memiliki gap (kepuasan-harapan) lebih kecil dari -10.



Gambar 8. Matriks IPA Layanan Mahasiswa Agribisnis

Matriks Importance Performance Analysis (IPA) menghasilkan point berada pada kuadran A yaitu harapan lebih tinggi dari pada kepuasan. Hal ini dapat dijadikan sebagai acuan pada indikator tersebut untuk diperhatikan dan diperbaiki oleh lembaga. Indikator tersebut meliputi:

1. Aspek Tangibles
 - a. Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Program studi IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain) (indikator2)

- b. Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Universitas Wiraraja (indikator3)
 - c. Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang mencukupi dan bersih (indikator4)
- 2. Aspek Reliability
 - a. Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen (indikator1)
 - b. Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif (indikator4)
- 3. Aspek responsiveness
 - a. Universitas Wiraraja menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa
- 4. Aspek information system
 - a. Universitas Wiraraja secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik(indikator3)
- 5. Aspek keuangan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya (indikator2)
 - b. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya (indikator3)

6. Kesimpulan

Kesimpulan matriks IPA aspek kepuasan berada pada kuadran A (prioritas utama) yaitu merupakan indikator/aspek yang dianggap penting bagi kepuasan dosen, tetapi belum sesuai dengan harapan pada 5 aspek.

7. Rekomendasi

Beberapa rekomendasi terhadap hasil pada layanan mahasiswa prodi. Agribisnis meliputi:

- a. Laboratorium tersedia Peningkatan sarana prasarana untuk kegiatan praktikum pada prodi. Agribisnis
- b. Penambahan jumlah buku referensi di perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai
- c. Peningkatan fasilitas umum yang harus ditingkatkan sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi mahasiswa
- d. Dosen menginformasikan materi yang disampaikan berupa Rencana Perkuliahan pada setiap semester,
- e. Dosen memberikan nilai secara obyektif

- f. Peningkatan layanan konseling bagi mahasiswa untuk membantu mahasiswa dalam menghadapi permasalahan Pendidikan

7. Program Studi Teknologi Hasil Pertanian

1. Hasil Perhitungan Indeks

Rincian indeks kepuasan dan indeks harapan per aspek/unsur penilaian per indikator disajikan dalam tabel berikut :

Table 19. Analisa GAP

NO		PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
	1. ASPEK TANGIBLES				
1	1	Universitas Wiraraja mempunyai perpustakaan yang lengkap	79.17	95.83	-16.67
2	2	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Program studi IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain)	79.17	100.00	-20.83
3	3	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Universitas Wiraraja	70.83	91.67	-20.83
4	4	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang mencukupi dan bersih	75.00	91.67	-16.67
5	5	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Universitas Wiraraja	83.33	95.83	-12.50
	2. ASPEK RELIABILITY				
6	1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	95.83	100.00	-4.17
7	2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	95.83	91.67	4.17
8	3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, bahan ajar dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	79.17	91.67	-12.50
9	4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	83.33	87.50	-4.17
10	5	Dosen datang tepat waktu	87.50	91.67	-4.17
11	6	Dosen mempunyai kompetensi sesuai dengan bidang keahliannya	91.67	91.67	0.00
12	7	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang dibuat	83.33	83.33	0.00

		dosen			
13	8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	87.50	91.67	-4.17
14	9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa	91.67	91.67	0.00
3. ASPEK RESPONSIVENESS					
15	1	Universitas Wiraraja menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	87.50	95.83	-8.33
16	2	Universitas Wiraraja menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	83.33	100.00	-16.67
17	3	Universitas Wiraraja membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	79.17	91.67	-12.50
18	4	Pimpinan Universitas Wiraraja beserta jajarannya memberikan fasilitas bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	75.00	87.50	-12.50
19	5	Universitas Wiraraja memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	70.83	91.67	-20.83
20	6	Universitas Wiraraja memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	79.17	91.67	-12.50
4. ASPEK ASSURANCE					
21	1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	87.50	91.67	-4.17
22	2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	79.17	91.67	-12.50
23	3	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen bimbingan konseling	79.17	91.67	-12.50
24	4	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	79.17	91.67	-12.50

25	5	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	87.50	95.83	-8.33
26	6	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Universitas Wiraraja dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	75.00	87.50	-12.50
5. ASPEK EMPHATY					
27	1	Kepedulian Universitas Wiraraja dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	70.83	91.67	-20.83
28	2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	70.83	91.67	-20.83
29	3	Universitas Wiraraja melakukan pengawasan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	87.50	91.67	-4.17
30	4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	87.50	91.67	-4.17
31	5	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	87.50	91.67	-4.17
32	6	Universitas Wiraraja berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	91.67	95.83	-4.17
6. ASPEK INFORMATION SYSTEM					
33	1	Universitas Wiraraja memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	70.83	91.67	-20.83
34	2	Universitas Wiraraja memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>) dan berbagai platform digital	70.83	91.67	-20.83
35	3	Universitas Wiraraja secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	87.50	91.67	-4.17

36	4	Universitas Wiraraja membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	87.50	91.67	-4.17
37	5	Universitas Wiraraja berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	87.50	91.67	-4.17
38	6	Universitas Wiraraja berusaha secara transparan dan akuntabel dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	91.67	95.83	-4.17
7. ASPEK SARANA DAN PRASARANA					
39	1	Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas	70.83	95.83	-25.00
40	2	Kepuasan terhadap fasilitas UKM	79.17	95.83	-16.67
41	3	Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium	70.83	95.83	-25.00
42	4	Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus	83.33	95.83	-12.50
43	5	Kepuasan terhadap fasilitas parkir	66.67	91.67	-25.00
44	6	Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah	87.50	95.83	-8.33
45	7	Kepuasan terhadap taman kampus	79.17	87.50	-8.33
46	8	Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus	79.17	95.83	-16.67
47	9	Kepuasan terhadap fasilitas tambahan seperti genset	66.67	66.67	0.00
48	10	Kepuasan terhadap fasilitas olahraga	66.67	91.67	-25.00
49	11	Kepuasan terhadap fasilitas kantin maharaja center	87.50	95.83	-8.33
50	12	Kepuasan terhadap fasilitas gedung pertemuan (Graha Sumekar, Graha Wiraraja I, Graha Cemara)	87.50	95.83	-8.33
8. ASPEK KEUANGAN					
51	1	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada penggunaan layanan keuangan	79.17	95.83	-16.67
52	2	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan	79.17	91.67	-12.50

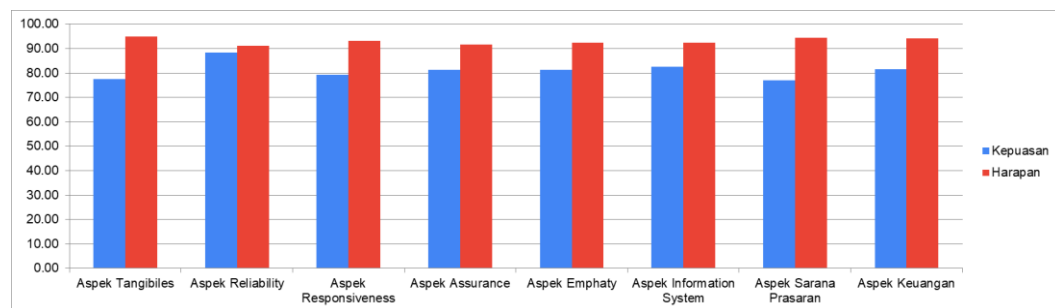
		untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya			
53	3	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya	79.17	95.83	-16.67
54	4	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku	87.50	95.83	-8.33
55	5	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	79.17	95.83	-16.67
56	6	Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna	79.17	91.67	-12.50
57	7	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak	79.17	95.83	-16.67
58	8	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani	79.17	95.83	-16.67
59	9	Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati	87.50	91.67	-4.17
60	10	Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	87.50	91.67	-4.17

Berdasarkan uji beda antara harapan dan kepuasan menggunakan SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut.

Table 20. Uji Beda Layanan Mahasiswa Teknologi Hasil Pertanian

		t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	HarapanMHSTHP - KepuasanMHSTHP	11.783	59	.000

Karena Sig. (0,000) < alpha (0,05) maka H_0 ditolak, yang berarti antara harapan dan kepuasan terdapat perbedaan.



Gambar 9. Rekapitulasi harapan dan kepuasan Mahasiswa Teknologi Hasil Pertanian

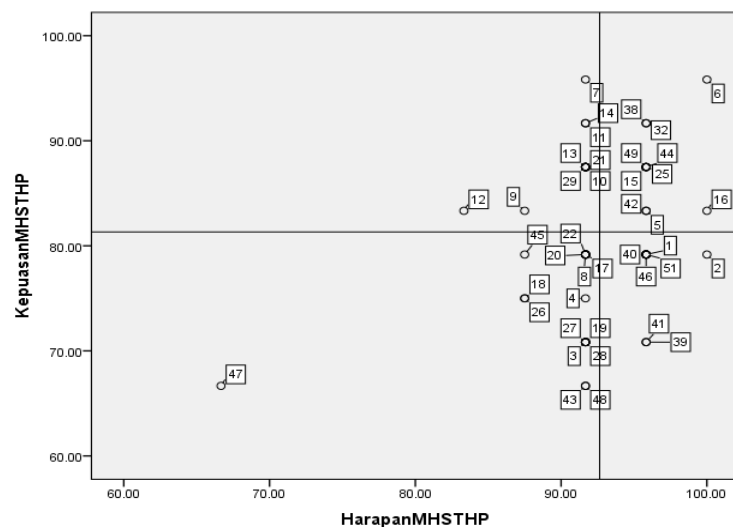
Berdasar gambar 9 menunjukkan nilai kepuasan tertinggi pada aspek reliability (88,43) dan nilai kepuasan terendah pada aspek sarana dan prasarana (77,08).

Table 21. Indeks Kepuasan dan Kategori Aspek/Unsur

Aspek yang Dinilai	Kepuasan	Kategori
Aspek Tangibles	74.17	B
Aspek Reliability	79.17	B
Aspek Responsiveness	79.17	B
Aspek Assurance	78.47	B
Aspek Emphaty	79.86	B
Aspek Information System	80.56	B
Aspek Sarana Prasaran	75.69	B

2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas perbaikan dari layanan fakultas dari segi mahasiswa dapat dilihat dari analisa indeks kepuasan per indikator dan berdasarkan *matriks Importance Performance Analysis (IPA)*. Prioritas perbaikan dipilih jika indeks kepuasan per item kurang dari 70. Variable terpetakan di kuadran A (kiri atas) dan memiliki GAP (kepuasan-harapan) lebih kecil dari -10.



Gambar 10. Matriks IPA Layanan Mahasiswa THP

Analisa dengan matrik IPA, menggolongkan indikator yang tergolong pada kuadran A, yaitu nilai kepuasan lebih rendah dibanding nilai harapan. Pada kuadran A dimana nilai indeks kepuasannya di bawah rata-rata indeks kepuasan indikator yang lain. Indikator-indikator tersebut dapat digunakan oleh pihak manajemen universitas sebagai acuan dan pedoman dasar untuk meningkatkan kualitas layanan universitas khususnya pada mahasiswa Prodi Teknologi Hasil Pertanian, antara lain:

1. Aspek Reliability

- Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab
- Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif
- Dosen datang tepat waktu
- Dosen mempunyai kompetensi sesuai dengan bidang keahliannya
- Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang dibuat dosen
- Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan
- Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa

2. Aspek Assurance

- Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan

3. Aspek Empati

- Universitas Wiraraja melakukan pengawasan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling

Kesimpulan

Indeks kepuasan layanan terbaik pada aspek reliability dengan indikator terbaik yaitu Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab mahasiswa prodi THP.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan Pusat Jaminan Mutu terhadap Mahasiswa prodi THP, maka dibuat beberapa rekomendasi yaitu:

1. Diskusi dengan mahasiswa tidak hanya dikelas, tetapi dapat dilakukan diluar kelas
2. Peningkatan pelayanan pada mahasiswa khususnya mahasiswa Prodi. THP dalam bidang akademik dan non akademik yang berkaitan dengan Tridharma Perguruan Tinggi.
3. Peningkatan layanan konseling untuk membantu mahasiswa dalam menghadapi permasalahan akademik dan non akademik

V. PENUTUP

Demikian Laporan Survey Kepuasan Layanan ini dibuat oleh Pusat Jaminan Mutu Universitas Wiraraja dengan tujuan sebagai salah satu bentuk evaluasi terhadap kinerja manajemen Universitas Wiraraja pada tahun 2022. Laporan ini dapat dijadikan sebagai masukan dan sekaligus memperbaiki layanan manajemen di Universitas Wiraraja sehingga menjadi suatu terobosan umpan balik bagi manajemen universitas.

Sumenep, 26 Desember 2022

Mengetahui :
Ketua PJM
Universitas Wiraraja




Ika Fatmawati P, S.TP.,MP.
NIDN. 0709117801

Disusun Oleh,
Koordinator UJM
Fakultas Pertanian



Rika Diananing Putri., S.TP., M.MA
NIDN.0718098104