

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN LAYANAN
FAKULTAS PERTANIAN
TAHUN 2023**



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS WIRARAJA
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I. PENDAHULUAN	1
1. Dasar Hukum	1
2. Visi, Misi Pusat Jaminan Mutu	1
3. Tugas dan Fungsi Pusat Jaminan Mutu	2
BAB II. HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN FAKULTAS PERTANIAN ..	3
1. Tujuan Pengukuran.....	3
2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan	3
3. Aspek Pengukuran.....	3
4. Responden	4
5. Hasil Survey Kepuasan Dosen.	4
6. Program Studi Agribisnis	5
7. Program Studi Teknologi Hasil Pertanian	5
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	34
1. Tujuan Pengukuran.....	34
2. Waktu Pelaksanaan Kegiatan	34
3. Aspek Pengukuran.....	34
4. Responden	35
5. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Fakultas Pertanian	35

6. Program Studi Agribisnis	36
7. Program Studi Teknologi Hasil Pertanian (THP)	47
BAB V. PENUTUP	50

DAFTAR TABEL

Table 1. Responden Survey Kepuasan Dosen	4
Table 2. Uji Validitas Indikator Survey Dosen	4
Table 3. Analisis GAP	5
Table 4. Uji Beda Harapan dan Kepuasan Prodi Agribisnis	8
Table 5. Indeks Kepuasan, Kategori Aspek/Unsur	10
Table 6. Analisis GAP Prodi THP.	14
Table 7. Uji Beda Harapan dan Kepuasan Dosen Prodi THP.	17
Table 8. Indeks Kepuasan, Kategori Aspek	18
Table 9. Responden Tenaga Kependidikan Fakultas.	24
Table 10. Hasil Validasi Indikator Survey Tenaga Kependidikan	24
Table 11. Analisa GAP Tenaga Kependidikan Fakultas.	25
Table 12. Uji Beda Harapan dan Kepuasan Tendik	29
Table 13. Indeks Kepuasan, Kategori Aspek/Unsur	31
Table 14. Responden Survey Kepuasan Mahasiswa	35
Table 15. Uji Validitas Indikator Survey Mahasiswa	35
Table 16. Analisis GAP Program Studi Agribisnis	36
Table 17. Uji Beda Layanan Mahasiswa Prodi Agribisnis	41
Table 18. Indeks Kepuasan, Kategori Aspek/Unsur	42
Table 19. Analisa GAP	47
Table 20. Uji Beda Layanan Mahasiswa Prodi THP.	51
Table 21. Indeks Kepuasan dan Kategori Aspek/Unsur	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rekapitulasi Kepuasan dan Harapan Dosen Prodi Agribisnis..	9
Gambar 2. Persentase Kepuasan dan Harapan Dosen Prodi Agribisnis .	10
Gambar 3. Matriks IPA Layanan Dosen Prodi Agribisnis	11
Gambar 4. Rekapitulasi Kepuasan dan Harapan Dosen Prodi THP	17
Gambar 5. Persentase Kepuasan dan Harapan Dosen Prodi THP.....	18
Gambar 6. Matriks IPA Layanan Dosen Prodi THP	19
Gambar 7. Rekapitulasi Survey Tenaga Kependidikan Pertanian.....	30
Gambar 8. Persentase Kepuasan Tenaga Kependidikan Pertanian	30
Gambar 9. Matriks IPA Tenaga Kependidikan	32
Gambar 10. Rekapitulasi Layanan Mahasiswa Prodi Agribisnis	41
Gambar 11. Persentase Kepuasan dan Harapan Mahasiswa Agribisnis...	42
Gambar 12. Matriks IPA Layanan Mahasiswa Prodi Agribisnis.....	43
Gambar 13. Rekapitulasi Layanan Mahasiswa Prodi THP.....	52
Gambar 14. Persentase Kepuasan dan Harapan Mahasiswa THP	53
Gambar 15. Matriks IPA Layanan Mahasiswa Prodi THP	54

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 2023 dilaksanakan tanggal 27 November s/d 04 Desember 2023 melalui laman web <https://bit.ly/surveydosen2023> 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 13 Dosen dari populasi total 19 Dosen yang berasal dari 8 Fakultas di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut.

Table 1. Responden Survey Kepuasan Dosen TA. 2023

Fakultas	Prodi	Populasi	Sampel
Fakultas Pertanian	S1 Agribisnis	12	9
	S1 Teknologi Hasil Pertanian	7	4
Jumlah		19	13

Sumberdata, 2023

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 R_{tabel} dengan $df = 95$ dan $\alpha=0.05$ maka nilai *Pearson Correlation* adalah 0.1996. Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,8937 yang menunjukkan bahwa *instrument reliable*. Hasil uji validitas tersaji pada tabel berikut.

Table 2. Uji Validitas Indikator Survey Dosen

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0.685	valid	31	B16	0.619	valid
2	A2	0.677	valid	32	C1	0.852	valid
3	A3	0.665	valid	33	C2	0.822	valid
4	A4	0.726	valid	34	C3	0.792	valid
5	A5	0.705	valid	35	C4	0.781	valid
6	A6	0.651	valid	36	C5	0.645	valid
7	A7	0.799	valid	37	C6	0.714	valid
8	A8	0.698	valid	38	C7	0.793	valid
9	A9	0.651	valid	39	C8	0.729	valid

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
10	A10	0.774	valid	40	C9	0.754	valid
11	A11	0.664	valid	41	C10	0.756	valid
12	A12	0.800	valid	42	C11	0.751	valid
13	A13	0.770	valid	43	C12	0.805	valid
14	A14	0.772	valid	44	C13	0.777	valid
15	A15	0.585	valid	45	C14	0.847	valid
16	B1	0.752	valid	46	C15	0.745	valid
17	B2	0.730	valid	47	D1	0.800	valid
18	B3	0.729	valid	48	D2	0.758	valid
19	B4	0.716	valid	49	D3	0.743	valid
20	B5	0.679	valid	50	D4	0.877	valid
21	B6	0.629	valid	51	D5	0.921	valid
22	B7	0.635	valid	52	D6	0.893	valid
23	B8	0.682	valid	53	D7	0.889	valid
24	B9	0.830	valid	54	D8	0.784	valid
25	B10	0.802	valid	55	E1	0.785	valid
26	B11	0.686	valid	56	E2	0.894	valid
27	B12	0.648	valid	57	E3	0.838	valid
28	B13	0.710	valid	58	E4	0.918	valid
29	B14	0.755	valid	59	E5	0.921	valid
30	B15	0.700	valid				

Sumberdata, 2023

6. Program Studi Agribisnis

A. Hasil Perhitungan Indeks Dosen Agribisnis

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
ASPEK FASILITAS BELAJAR MENGAJAR				
1	Kepuasan terhadap ruang Dosen yang bersih, rapi dan nyaman	56,25	100,00	-43,75
2	Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan	65,63	96,88	-31,25
3	Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung	68,75	100,00	-31,25
4	Kepuasan terhadap Ruang Baca/Diskusi/perpustakaan yang bersih, sejuk dan nyaman	75,00	100,00	-25,00
5	Kepuasan terhadap Kelengkapan Koleksi buku, e-book, e-journal di perpustakaan	68,75	100,00	-31,25
6	Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi	43,75	100,00	-56,25

	Gratis/Hot Spot			
7	Kepuasan terhadap Taman/ Hall/ Ruang public	53,13	96,88	-43,75
8	Kepuasan terhadap Area parkir	56,25	96,88	-40,63
9	Kepuasan terhadap Kantin Maharaja Center	65,63	84,38	-18,75
10	Kepuasan terhadap Fasilitas Olah raga	56,25	90,63	-34,38
11	Kepuasan terhadap Fasilitas Ibadah	71,88	96,88	-25,00
12	Kepuasan terhadap Pantri/Tempat Makanan dan Minuman	53,13	87,50	-34,38
13	Kepuasan terhadap Kamar mandi/Toilet	50,00	100,00	-50,00
14	Kepuasan terhadap Gedung Pertemuan (Graha Sumekar/Graha Wiraraja I/Graha Cemara/Ruang Rapat)	71,88	93,75	-21,88
15	Kepuasan terhadap layanan kesehatan (Klinik Wiraraja Medika)	81,25	96,88	-15,63
ASPEK PELAYANAN PROSES BELAJAR MENGAJAR				
1	Informasi Akademik Dosen dan Mahasiswa	75,00	96,88	-21,88
2	Ketersediaan Surat menyurat dan kearsipan	68,75	93,75	-25,00
3	Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Call for paper, workshop, Magang)	68,75	100,00	-31,25
4	Ketersediaan Koperasi Dosen	78,13	100,00	-21,88
5	Pengembangan Karir/Jabatan Fungsional/Sertifikasi dosen	75,00	100,00	-25,00
6	Informasi koleksi perpustakaan	65,63	96,88	-31,25
7	Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan	75,00	96,88	-21,88
8	Keramahan layanan keuangan	78,13	96,88	-18,75
9	Keramahan layanan akademik	78,13	96,88	-18,75
10	Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi	78,13	93,75	-15,63
11	Informasi jadwal kuliah/ujian/rapat	75,00	100,00	-25,00
12	Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut	62,50	100,00	-37,50
13	Informasi tentang kegiatan ilmiah/hibah pendanaan luar	75,00	96,88	-21,88
14	Jaminan Kesehatan/Keselamatan Kerja dan Pensiun	71,88	93,75	-21,88
15	Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	75,00	96,88	-21,88
16	Keramahan Satpam	71,88	100,00	-28,13

ASPEK PROSES PEMBELAJARAN				
1	Kejelasan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas Wiraraja	75,00	100,00	-25,00
2	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas Wiraraja	65,63	100,00	-34,38
3	Kinerja Akademik berdaya saing nasional	65,63	96,88	-31,25
4	Ketersediaan Kurikulum, RPS dan Silabus Mata Kuliah	75,00	100,00	-25,00
5	Kemudahan mengakses e-class dan SIAKAD yang memuat Absensi, Berita Acara Pembelajaran	78,13	100,00	-21,88
6	Durasi waktu mengajar sesuai alokasi waktu yang ditetapkan	78,13	93,75	-15,63
7	Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen (Seminar, Pelatihan, Call for paper, workshop, Magang)	68,75	96,88	-28,13
8	Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian /rumpun ilmu dosen	65,63	96,88	-31,25
9	Evaluasi, Monitoring dan umpan balik/masukan atas pengajaran	75,00	93,75	-18,75
10	Pimpinan universitas memotivasi dosen berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan	78,13	93,75	-15,63
11	Kesempatan dalam kepanitiaan kegiatan-kegiatan Universitas Wiraraja	68,75	90,63	-21,88
12	Evaluasi dan monitoring terhadap pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat (PkM)	71,88	93,75	-21,88
13	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan fakultas, dosen dan mahasiswa	78,13	100,00	-21,88
14	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan stakeholders, serta keluasan jejaring	75,00	96,88	-21,88
15	Komitmen jaminan mutu dalam penyelenggaraan pendidikan	71,88	100,00	-28,13
ASPEK KEUANGAN				
1	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan DIPA sesuai dengan program dalam renstra dan renop	65,63	96,88	-31,25
2	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun DIPA	68,75	90,63	-21,88

3	Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya	75,00	100,00	-25,00
4	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	71,88	93,75	-21,88
5	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	65,63	96,88	-31,25
6	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan dan akuntabel	71,88	100,00	-28,13
7	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan dan akuntabel	71,88	96,88	-25,00
8	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	68,75	87,50	-18,75
ASPEK PROSES PEMBELAJARAN KHUSUS DOSEN PENGAJAR Praktikum				
1	Kesesuaian Software/aplikasi/alat bahan yang tersedia dengan materi praktikum	75,00	100,00	-25,00
2	Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa	75,00	100,00	-25,00
3	Informasi jadwal praktikum, responsi, evaluasi dll	75,00	100,00	-25,00
4	Suasana Ruang praktek/praktikum bersih dan nyaman	75,00	100,00	-25,00
5	Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium	50,00	100,00	-50,00

Sumberdata, 2023

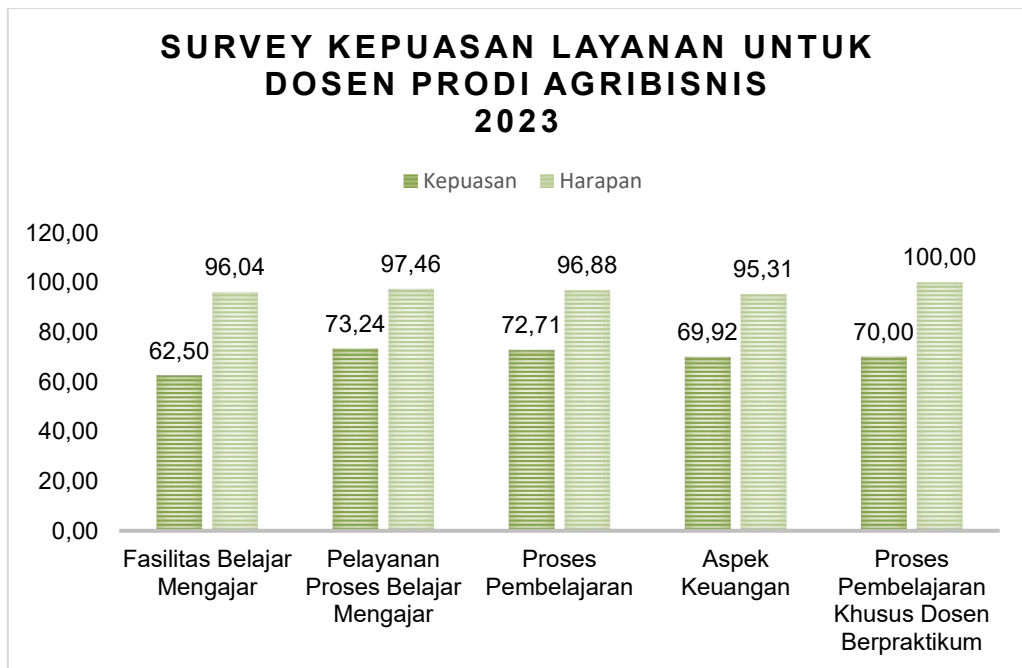
Uji beda pada indeks harapan dan indeks kepuasan dosen Program Studi Agribisnis, diperoleh hasil pada tabel 4.

Table 4. Uji Beda Harapan dan Kepuasan Prodi Agribisnis

		t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Harapan Dosen Agribisnis- Kepuasan Dosen Agribisnis	24.074	58	.001

Sumberdata, 2023

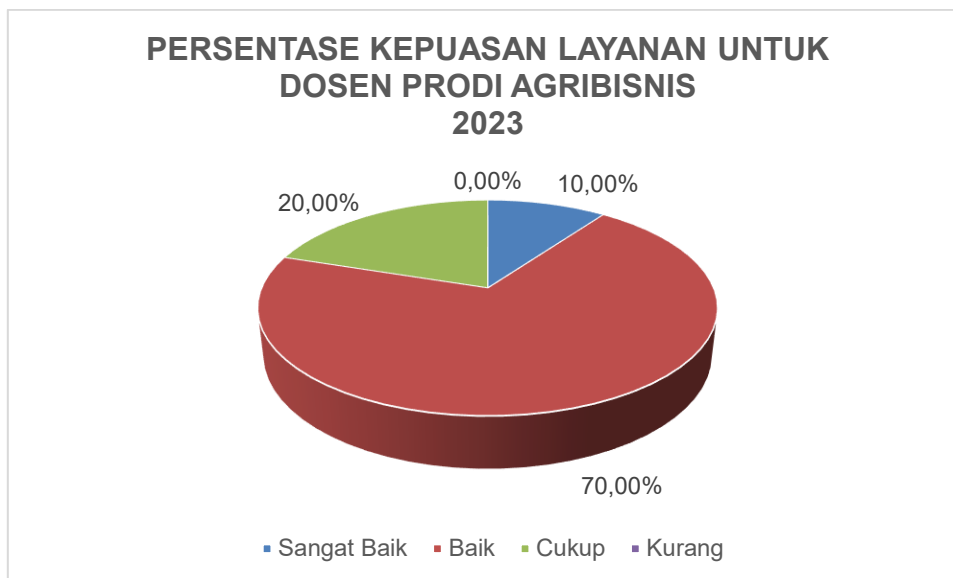
Sig. (0,001) < alpha (0,05) maka H_0 ditolak yang artinya antara harapan dan kepuasan terdapat perbedaan. Secara umum, rekapitulasi indeks kepuasan dan indeks harapan dosen program studi Agribisnis pada masing masing aspek penilaian kepuasan disajikan pada gambar berikut.



Gambar 1. Rekapitulasi Kepuasan dan Harapan Dosen Prodi Agribisnis

Rekapitulasi kepuasan layanan dosen program studi agribisnis menunjukkan kepuasan tertinggi pada aspek Pelayanan Proses Belajar Mengajar sebesar 73,24 dan kepuasan terendah pada aspek Fasilitas Belajar Mengajar sebesar 62,50.

Sedangkan persentase kepuasan layanan untuk dosen di Program Studi Agribisnis dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Persentase Kepuasan dan Harapan Dosen Prodi Agribisnis

Berdasarkan persentase, mayoritas kepuasan dosen program studi agribisnis terhadap layanan sudah berkategori baik dengan nilai 70% dan tidak ada satupun yang berkategori kurang.

Table 5. Indeks Kepuasan, Kategori Aspek/Unsur

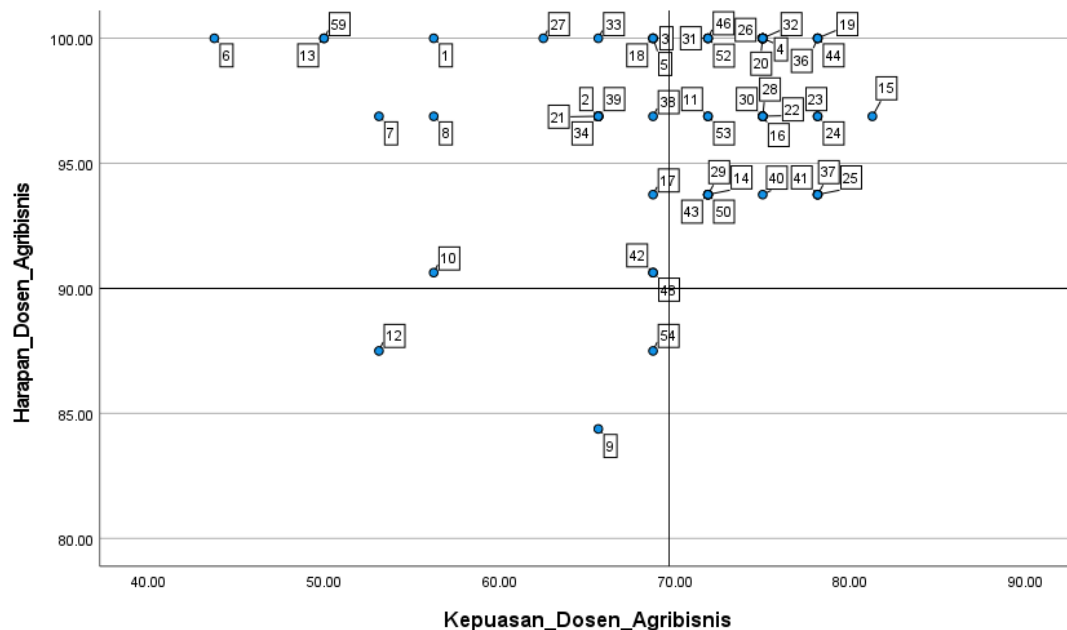
Aspek yang dinilai	Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Fasilitas Belajar Mengajar	62,50	C	Cukup
Pelayanan Proses Belajar Mengajar	73,24	B	Baik
Proses Pembelajaran	72,71	B	Baik
Aspek Keuangan	69,92	B	Baik
Proses Pembelajaran Khusus Dosen Berpraktikum	70,00	B	Baik

Sumberdata, 2023

Pada tabel 5 diketahui bahwa indeks kepuasan tertinggi pada aspek Pelayanan Proses Belajar Mengajar yaitu sebesar 73,24 dan indeks kepuasan terendah pada aspek fasilitas belajar mengajar yaitu sebesar 62,50. Namun secara umum Indeks kepuasan dosen program studi agribisnis berkategori baik dengan persentase 70%.

B. Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan

Prioritas terhadap kualitas layanan dosen Program studi Agribisnis ditentukan menggunakan analisa indeks kepuasan berdasarkan matrik *Importance Performance Analysis* (IPA). Prioritas perbaikan dipilih jika indeks kepuasan per item kurang dari 70.



Gambar 3. Matriks Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan matriks IPA, diketahui indikator yang tergolong tinggi terletak pada kuadran II (kanan atas) yang mana rata-rata indeks kepuasan sudah berada di atas nilai 70. Sedangkan indikator yang tergolong rendah terletak pada kuadran I (kiri atas) yaitu tingkat harapan lebih besar daripada kepuasan. Hal tersebut dapat dijadikan acuan pada indikator untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan mutu oleh Universitas. Adapun indikator tersebut yaitu:

Fasilitas Belajar Mengajar

- Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot (Indikator 6)
- Kepuasan terhadap Kamar mandi/Toilet (Indikator 13)
- Kepuasan terhadap Taman/ Hall/ Ruang public (Indikator 7)
- Kepuasan terhadap ruang Dosen yang rapi dan nyaman (Indikator 1)
- Kepuasan terhadap Area parkir (Indikator 8)

- f. Kepuasan terhadap Fasilitas Olah raga (Indikator 10)
- g. Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung (Indikator 3)
- h. Kepuasan terhadap Koleksi perpustakaan (Indikator 5)
- i. Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan (Indikator 2)

Pelayanan Proses Belajar Mengajar

- a. Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut (Indikator 27)
- b. Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang) (Indikator 18)
- c. Informasi koleksi perpustakaan (Indikator 21)
- d. Ketersediaan Surat menyurat dan kearsipan (Indikator 17)

Proses Pembelajaran Khusus Dosen Pengajar Praktikum

- a. Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium (Indikator 59)

Proses Pembelajaran

- a. Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas (Indikator 33)
- b. Kinerja Akademik berdaya saing nasional (Indikator 34)
- c. Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian dosen (Indikator 39)
- d. Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen (Indikator 38)
- e. Kesempatan dalam kepanitiaan kegiatan-kegiatan Universitas (Indikator 42)
- f. Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun RKAT (Indikator 48)

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan dan harapan dosen program studi agribisnis dengan analisis GAP, kepuasan dosen dikategorikan baik dengan persentase 70% sedangkan berdasarkan matrik IPA dapat disimpulkan aspek kepuasan pada kuadran I (prioritas utama perbaikan) merupakan indikator yang dianggap sangat penting bagi kepuasan dosen program studi agribisnis tetapi belum sesuai dengan harapan. Indikator tersebut diantaranya ada pada aspek Fasilitas Belajar Mengajar dengan 9 indikator, aspek Pelayanan Proses Belajar Mengajar 4

indikator, aspek Proses Pembelajaran Khusus Dosen Pengajar Praktikum 1 indikator , aspek Proses Pembelajaran 6 indikator.

D. Rekomendasi

Perlu adanya perbaikan dan peningkatan mutu dari aspek kepuasan yang masih berada di bawah 70 berdasarkan matrik Importance Performance Analysis , maka ada beberapa rekomendasi yang bisa diberikan yaitu:

- a. Perlu adanya perbaikan dan penambahan untuk Fasilitas Belajar Mengajar seperti fasilitas Fasilitas Wi-fi, kamar mandi, taman, area parkir, olahraga, pendingin/penyejuk ruangan. Karena proses belajar mengajar lebih banyak di ruang kelas maka penambahan AC perlu menjadi prioritas utama agar mahasiswa dan dosen bisa nyaman melakukan kegiatan pembelajaran.
- b. Fakultas perlu meningkatkan fungsi pelayanan untuk penyebaran informasi berkaitan dengan program-program studi lanjut.
- c. Perlu adanya pelatihan/workshop terkait peningkatan keahlian dosen yang diselenggarakan oleh Universitas setiap semester.
- d. Perlu dilengkapi peralatan yang belum tersedia di laboratorium.
- e. Pihak Fakultas perlu mengadakan dan menjadwal kegiatan diskusi dosen dengan kelompok bidang keahlian dosen per semester.
- f. Pihak Universitas lebih mengikutsertakan dosen-dosen dari program studi agribisnis dalam kepanitiaan kegiatan Universitas.

7. Program Studi Teknologi Hasil Pertanian (THP)

A. Hasil Perhitungan Indeks Dosen Teknologi Hasil Pertanian

Hasil perhitungan indeks dosen berdasar kepuasan dan harapan dosen prodi Teknologi Hasil Pertanian dengan menganalisis GAP disajikan dalam tabel 6 berikut:

Table 6. Analisis GAP

No	Pertanyaan	Kepuasan	Harapan	GAP
ASPEK FASILITAS BELAJAR MENGAJAR				
1	Kepuasan terhadap ruang Dosen yang bersih, rapi dan nyaman	65,00	100,00	-35,00
2	Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan	60,00	100,00	-40,00
3	Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung	65,00	100,00	-35,00
4	Kepuasan terhadap Ruang Baca/Diskusi/perpustakaan yang bersih, sejuk dan nyaman	70,00	100,00	-30,00
5	Kepuasan terhadap Kelengkapan Koleksi buku, e-book, e-journal di perpustakaan	75,00	95,00	-20,00
6	Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot	40,00	100,00	-60,00
7	Kepuasan terhadap Taman/ Hall/ Ruang public	55,00	100,00	-45,00
8	Kepuasan terhadap Area parkir	50,00	95,00	-45,00
9	Kepuasan terhadap Kantin Maharaja Center	65,00	95,00	-30,00
10	Kepuasan terhadap Fasilitas Olah raga	65,00	100,00	-35,00
11	Kepuasan terhadap Fasilitas Ibadah	75,00	100,00	-25,00
12	Kepuasan terhadap Pantri/Tempat Makanan dan Minuman	65,00	100,00	-35,00
13	Kepuasan terhadap Kamar mandi/Toilet	55,00	100,00	-45,00
14	Kepuasan terhadap Gedung Pertemuan (Graha Sumekar/Graha Wiraraja I/Graha Cemara/Ruang Rapat)	70,00	100,00	-30,00
15	Kepuasan terhadap layanan kesehatan (Klinik Wiraraja Medika)	85,00	100,00	-15,00
ASPEK PELAYANAN PROSES BELAJAR MENGAJAR				
1	Informasi Akademik Dosen dan Mahasiswa	70,00	100,00	-30,00
2	Ketersediaan Surat menyurat dan kearsipan	80,00	95,00	-15,00

3	Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Call for paper, workshop, Magang)	70,00	95,00	-25,00
4	Ketersediaan Koperasi Dosen	55,00	85,00	-30,00
5	Pengembangan Karir/Jabatan Fungsional/Sertifikasi dosen	80,00	100,00	-20,00
6	Informasi koleksi perpustakaan	80,00	95,00	-15,00
7	Kemudahan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan	85,00	95,00	-10,00
8	Keramahan layanan keuangan	70,00	100,00	-30,00
9	Keramahan layanan akademik	60,00	100,00	-40,00
10	Keramahan layanan surat menyurat/ administrasi	80,00	95,00	-15,00
11	Informasi jadwal kuliah/ujian/rapat	80,00	95,00	-15,00
12	Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut	60,00	100,00	-40,00
13	Informasi tentang kegiatan ilmiah/hibah pendanaan luar	75,00	100,00	-25,00
14	Jaminan Kesehatan/Keselamatan Kerja dan Pensiun	65,00	100,00	-35,00
15	Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	70,00	100,00	-30,00
16	Keramahan Satpam	70,00	100,00	-30,00
ASPEK PROSES PEMBELAJARAN				
1	Kejelasan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas Wiraraja	70,00	100,00	-30,00
2	Sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas Wiraraja	70,00	100,00	-30,00
3	Kinerja Akademik berdaya saing nasional	70,00	100,00	-30,00
4	Ketersediaan Kurikulum, RPS dan Silabus Mata Kuliah	85,00	100,00	-15,00
5	Kemudahan mengakses e-class dan SIAKAD yang memuat Absensi, Berita Acara Pembelajaran	80,00	100,00	-20,00
6	Durasi waktu mengajar sesuai alokasi waktu yang ditetapkan	80,00	100,00	-20,00
7	Kegiatan dalam peningkatan Soft Skill dosen (Seminar, Pelatihan, Call for paper, workshop, Magang)	75,00	100,00	-25,00
8	Kesempatan berdiskusi dengan kelompok bidang keahlian /rumpun ilmu dosen	75,00	100,00	-25,00
9	Evaluasi, Monitoring dan umpan balik/masukan atas pengajaran	80,00	100,00	-20,00
10	Pimpinan universitas memotivasi dosen berpartisipasi aktif dalam	75,00	100,00	-25,00

	peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan			
11	Kesempatan dalam kepanitiaan kegiatan-kegiatan Universitas Wiraraja	70,00	90,00	-20,00
12	Evaluasi dan monitoring terhadap pelaksanaan penelitian dan pengabdian masyarakat (PkM)	75,00	100,00	-25,00
13	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan fakultas, dosen dan mahasiswa	75,00	90,00	-15,00
14	Hubungan harmonis pimpinan universitas dengan stakeholders, serta keluasan jejaring	70,00	95,00	-25,00
15	Komitmen jaminan mutu dalam penyelenggaraan pendidikan	85,00	95,00	-10,00
ASPEK KEUANGAN				
1	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan DIPA sesuai dengan program dalam renstra dan renop	75,00	100,00	-25,00
2	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun DIPA	65,00	100,00	-35,00
3	Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya	65,00	100,00	-35,00
4	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	75,00	95,00	-20,00
5	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	75,00	95,00	-20,00
6	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan dan akuntabel	80,00	95,00	-15,00
7	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan dan akuntabel	65,00	95,00	-30,00
8	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	80,00	95,00	-15,00
ASPEK PROSES PEMBELAJARAN KHUSUS DOSEN PENGAJAR Praktikum				
1	Kesesuaian Software/aplikasi/alat bahan yang tersedia dengan materi praktikum	50,00	100,00	-50,00

2	Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa	50,00	100,00	-50,00
3	Informasi jadwal praktikum, responsi, evaluasi dll	75,00	100,00	-25,00
4	Suasana Ruang praktek/praktikum bersih dan nyaman	75,00	100,00	-25,00
5	Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium	50,00	100,00	-50,00

Sumberdata,2023

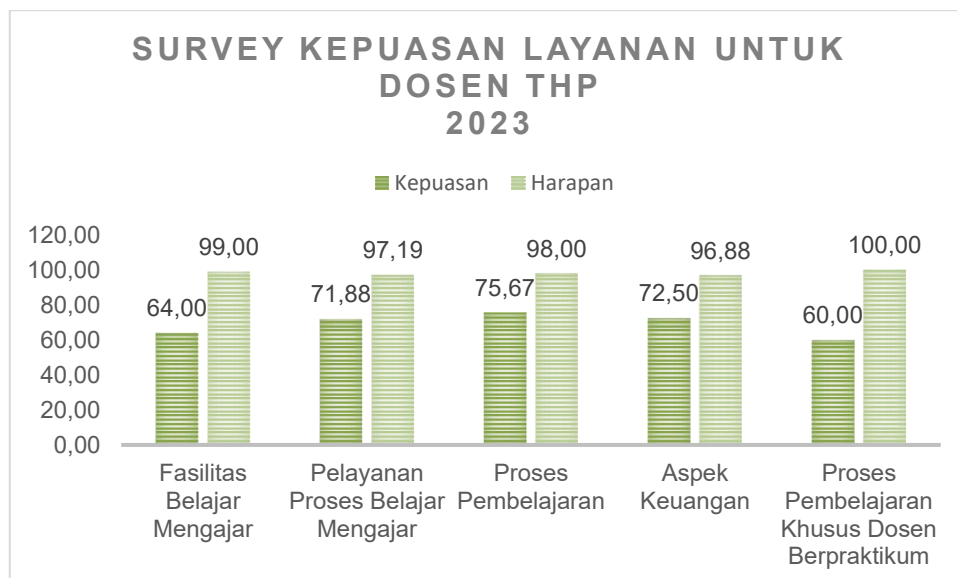
Uji beda pada indeks harapan dan indeks kepuasan dosen Program Studi Teknologi Hasil Pertanian, diperoleh hasil pada tabel 7.

Table 7. Uji Beda Harapan dan Kepuasan Prodi THP

		t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Harapan Dosen THP- Kepuasan Dosen THP	19.750	58	.001

Sumberdata,2023

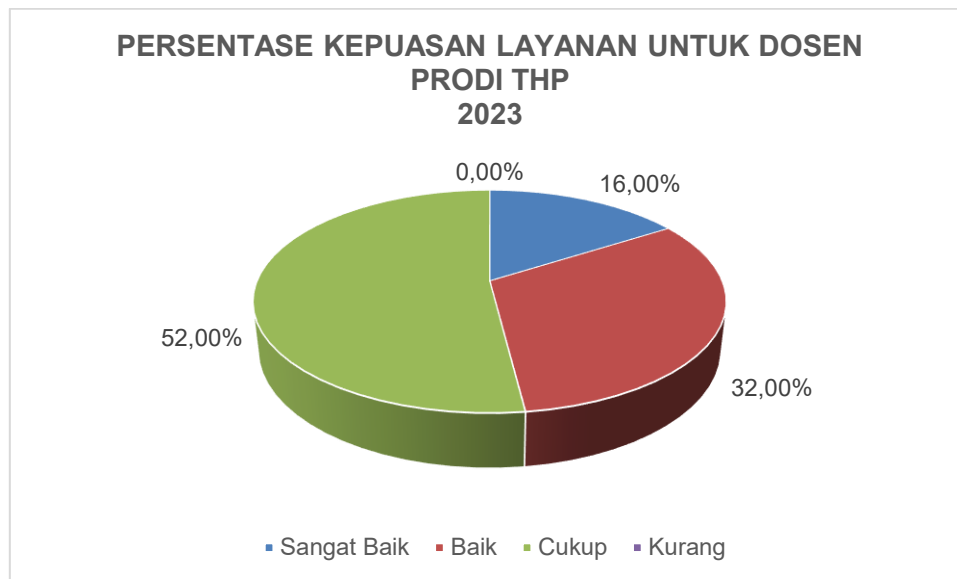
Sig. (0,001) < alpha (0,05) maka H_0 ditolak yang artinya antara harapan dan kepuasan terdapat perbedaan. Secara umum, indeks kepuasan dan indeks harapan dosen program studi Teknologi Hasil Pertanian pada masing masing aspek penilaian kepuasan disajikan pada gambar berikut.



Gambar 4. Rekapitulasi Kepuasan dan Harapan Dosen Program Studi THP

Rekapitulasi kepuasan layanan dosen program studi teknologi hasil pertanian menunjukkan kepuasan tertinggi pada aspek Proses Pembelajaran sebesar 75,67 dan kepuasan terendah pada aspek Proses Pembelajaran Khusus Dosen Berpraktikum sebesar 60,00.

Sedangkan persentase kepuasan layanan untuk dosen di program studi teknologi hasil pertanian dapat dilihat pada gambar 5



Gambar 5. Persentase Kepuasan dan Harapan Dosen Program Studi THP

Berdasarkan persentase, mayoritas kepuasan dosen program studi teknologi hasil pertanian terhadap layanan sudah berkategori cukup dengan persentase 52%, kategori baik 32%, sangat baik 16% dan tidak ada satupun yang berkategori kurang.

Table 8. Indeks Kepuasan, Kategori Aspek/Unsur

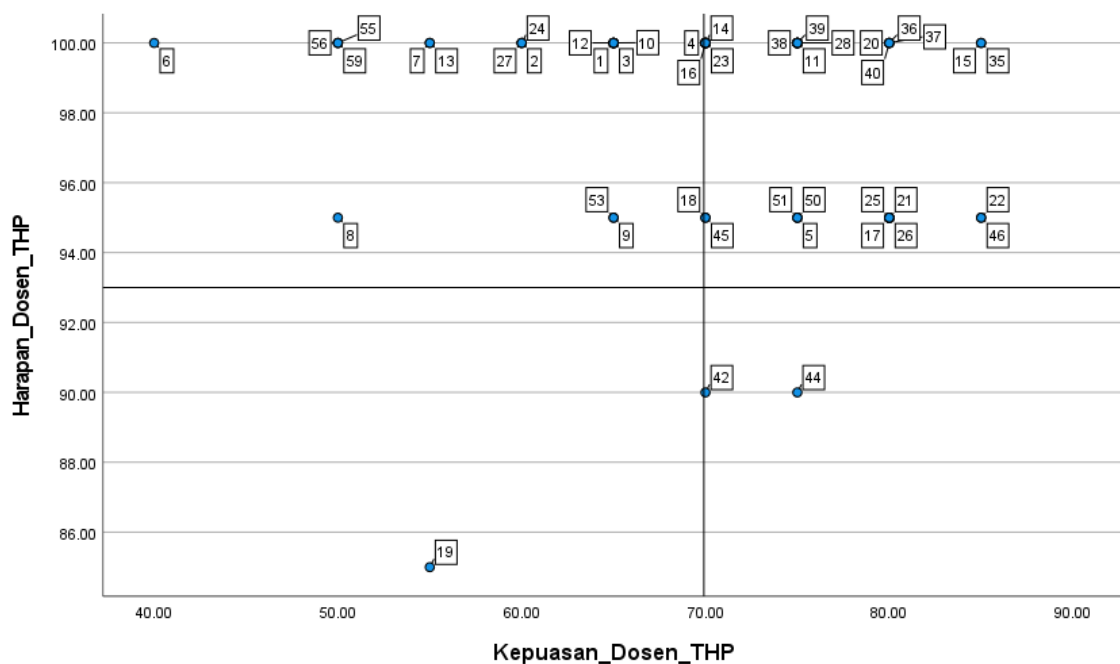
Aspek yang dinilai	Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Fasilitas Belajar Mengajar	64,00	B	Baik
Pelayanan Proses Belajar Mengajar	71,88	B	Baik
Proses Pembelajaran	75,67	B	Baik
Aspek Keuangan	72,50	B	Baik
Proses Pembelajaran Khusus Dosen Berpraktikum	60,00	C	Cukup

Sumberdata, 2023

Pada tabel 8 diketahui bahwa indeks kepuasan tertinggi pada aspek Proses Pembelajaran yaitu sebesar 75,67 dan indeks kepuasan terendah pada aspek Proses Pembelajaran Khusus Dosen Berpraktikum yaitu sebesar 60,00. Namun secara umum Indeks kepuasan dosen program studi agribisnis berkategori cukup dengan persentase 52%.

B. Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan

Prioritas terhadap kualitas layanan dosen Program studi teknologi hasil pertanian ditentukan menggunakan analisa indeks kepuasan berdasarkan matrik *Importance Performance Analysis* (IPA). Prioritas perbaikan dipilih jika indeks kepuasan per item kurang dari 70.



Gambar 6. Matriks Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan matriks IPA, diketahui indikator yang tergolong tinggi terletak pada kuadran II (kanan atas) yang mana rata-rata indeks kepuasan sudah berada di atas nilai 70. Sedangkan indikator yang tergolong rendah terletak pada kuadran I (kiri atas) rata-rata indeks kepuasan dibawah 70 yaitu pada :

Fasilitas Belajar Mengajar

- a. Kepuasan terhadap Fasilitas Wi-fi Gratis/Hot Spot (indikator 6)
- b. Kepuasan terhadap Area parkir (indikator 8)
- c. Kepuasan terhadap Kantin Maharaja Center (indikator 9)
- d. Kepuasan terhadap fasilitas pendingin/penyejuk ruangan (indikator 2)
- e. Kepuasan terhadap ruang Dosen yang rapi dan nyaman (indikator 1)
- f. Kepuasan terhadap ketersediaan alat pendukung (indikator 3)
- g. Kepuasan terhadap Ruang Baca/Diskusi/perpustakaan yang sejuk dan nyaman (indikator 4)
- h. Kepuasan terhadap Taman/ Hall/ Ruang public (indikator 7)
- i. Kepuasan terhadap Fasilitas Olah raga (indikator 10)
- j. Kepuasan terhadap Pantri/Tempat Makanan dan Minuman (indikator 12)
- k. Kepuasan terhadap Kamar mandi/Toilet (indikator 13)

Pelayanan Proses Belajar Mengajar

- a. Informasi Akademik Dosen dan Mahasiswa (indikator 16)
- b. Peningkatan keahlian (Seminar, Pelatihan, Callpaper, Magang) (indikator 18)
- c. Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa studi lanjut (indikator 27)
- d. Keramahan layanan akademik (indikator 24)

Aspek Keuangan

- a. Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan (indikator 53)

Proses Pembelajaran Khusus Dosen Pengajar Praktikum

- a. Kesesuaian Software/aplikasi/alat bahan yang tersedia dengan materi praktikum (indikator 55)
- b. Kenyamanan suasana sekitar laboratorium yang mendukung peningkatan keahlian mahasiswa (indikator 56)
- c. Kelengkapan Peralatan praktikum dan atau laboratorium (indikator 59)

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan dan harapan dosen program studi teknologi hasil pertanian dengan analisis GAP, kepuasan dosen dikategorikan cukup dengan persentase 52% sedangkan berdasarkan matrik IPA dapat disimpulkan aspek kepuasan pada kuadran I (prioritas utama perbaikan) merupakan indikator yang dianggap sangat penting bagi kepuasan dosen program studi teknologi hasil pertanian tetapi belum sesuai dengan harapan. Indikator tersebut diantaranya ada pada aspek Fasilitas Belajar Mengajar dengan 11 indikator, aspek Pelayanan Proses Belajar Mengajar 4 indikator, aspek keuangan 1 indikator, aspek Proses Pembelajaran Khusus Dosen Pengajar Praktikum 3 indikator.

D. Rekomendasi

Perlu adanya perbaikan dan peningkatan mutu dari aspek kepuasan yang masih berada di bawah 70 berdasarkan matrik Importance Performance Analysis ada beberapa rekomendasi yang bisa diberikan yaitu:

- a. Perlu adanya perbaikan dan penambahan untuk Fasilitas Belajar Mengajar seperti fasilitas Fasilitas Wi-fi, kamar mandi, taman, area parkir, olahraga, pendingin/penyejuk ruangan. Karena proses belajar mengajar prodi Teknologi Hasil Pertanian juga banyak di ruang kelas dan laboratorium maka penambahan AC perlu menjadi prioritas utama agar mahasiswa dan dosen bisa nyaman melakukan kegiatan pembelajaran dan praktikum.
- b. Fakultas perlu meningkatkan fungsi pelayanan untuk penyebaran informasi berkaitan dengan program-program studi lanjut.
- c. Tenaga Kependidikan di bidang akademik perlu meningkatkan keramahan dan pelayanannya di bidang akademik agar koordinasi antara dosen, tendik fakultas, dan tendik akademik universitas dapat terlaksana dengan baik.
- d. Perlu adanya pelatihan/workshop terkait peningkatan keahlian dosen yang diselenggarakan oleh Universitas setiap semester.

- e. Karena program THP ini adalah program studi yang juga banyak melakukan praktikum maka perlu dilengkapi alat-alat praktikum di laboratorium yang belum tersedia agar hasil pembelajaran mahasiswa bisa maksimal dan capaian pembelajaran program studi THP bisa tercapai.

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 2023 dilaksanakan tanggal 27 November s/d 4 Desember 2023 melalui laman web <https://bit.ly/surveytendik2023> 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 reponden/sampel sebanyak 2 sampel dari populasi total 3 Tenaga Kependidikan yang berasal dari Fakultas Pertanian Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut :

Table 9. Responden Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian

No	Fakultas	Populasi	Sampel
1	Pertanian	3	2
JUMLAH			

Sumberdata, 2023

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 R_{tabel} dengan $df = 69$ dan $\alpha=0.05$ maka nilai *Pearson Correlation* adalah 0.2335. Tabel berikut hasil *uji validitas* per item dan *nilai Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,842 yang menunjukkan bahwa *instrument reliable*.

Tabel 10. Hasil Validasi Indikator Survey Tenaga Kependidikan

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0.739	valid	27	C9	0.629	valid
2	A2	0.760	valid	28	C10	0.616	valid
3	A3	0.860	valid	29	C11	0.638	valid
4	A4	0.850	valid	30	C12	0.714	valid
5	A5	0.638	valid	31	C13	0.618	valid

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
6	A6	0.889	valid	32	C14	0.709	valid
7	A7	0.904	valid	33	C15	0.677	valid
8	A8	0.895	valid	34	C16	0.824	valid
9	A9	0.914	valid	35	D1	0.839	valid
10	A10	0.915	valid	36	D2	0.831	valid
11	B1	0.772	valid	37	D3	0.773	valid
12	B2	0.708	valid	38	D4	0.723	valid
13	B3	0.763	valid	39	D5	0.319	valid
14	B4	0.744	valid	40	D6	0.723	valid
15	B5	0.699	valid	41	D7	0.773	valid
16	B6	0.771	valid	42	D8	0.665	valid
17	B7	0.793	valid	43	D9	0.841	valid
18	B8	0.708	valid	44	E1	0.729	valid
19	C1	0.650	valid	45	E2	0.782	valid
20	C2	0.746	valid	46	E3	0.648	valid
21	C3	0.600	valid	47	E4	0.605	valid
22	C4	0.690	valid	48	E5	0.751	valid
23	C5	0.628	valid	49	E6	0.737	valid
24	C6	0.507	valid	50	E7	0.686	valid
25	C7	0.761	valid	51	E8	0.820	valid
26	C8	0.732	valid				

Sumberdata, 2023

B. Analisis Indeks Layanan Tenaga Kependidikan

Hasil perhitungan indeks tenaga kependidikan berdasarkan kepuasan dan harapan tenaga kependidikan Fakultas Pertanian dengan menganalisis GAP disajikan dalam tabel berikut:

Table 11. Analisa GAP Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
MANAJEMEN KARIR TENAGA KEPENDIDIKAN				
1	Proses rekrutmen calon pelamar tenaga kependidikan dilakukan secara terbuka dan tanpa diskriminasi	75,00	100,00	- 25,00
2	Proses seleksi dan penetapan karyawan baru dilakukan secara terbuka dan tepat sesuai dengan kebutuhan lembaga	75,00	91,67	- 16,67
3	Promosi jabatan dilakukan berdasarkan penilaian kinerja	75,00	91,67	-

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
	karyawan			16,67
4	Lembaga memberikan fasilitas untuk meningkatkan ketrampilan (pelatihan/ sertifikasi kompetensi/seminar) untuk pengembangan karier karyawan	75,00	91,67	- 16,67
5	Lembaga memiliki prosedur yang jelas mengenai pemberhentian /pensiun karyawan	83,33	100,00	- 16,67
6	Lembaga melakukan kajian secara individu terhadap karier karyawan	75,00	91,67	- 16,67
7	Lembaga menyediakan informasi yang lengkap mengenai persyaratan menduduki posisi/jabatan kepada setiap karyawan	75,00	91,67	- 16,67
8	Lembaga memberikan umpan balik terhadap kemajuan karier karyawan	75,00	91,67	- 16,67
9	Lembaga memberikan pola kenaikan jabatan/ karier yang jelas bagi karyawan	75,00	91,67	- 16,67
10	Lembaga membantu karyawan untuk melakukan analisis diri sendiri terhadap karier mereka	75,00	91,67	- 16,67
LINGKUNGAN TENAGA KEPENDIDIKAN				
1	Pencahayaannya/penerangan ruang kerja sangat baik	83,33	91,67	-8,33
2	Suhu ruang kerja sangat menunjang kenyamanan bekerja	83,33	91,67	-8,33
3	Tidak ada suara bising yang mengganggu kenyamanan bekerja	75,00	83,33	-8,33
4	Tidak ada getaran di ruang kerja yang mengganggu aktivitas kerja	83,33	91,67	-8,33
5	Ruang kerja bebas dari polusi dan asap rokok	75,00	83,33	-8,33
6	Ruang kerja memiliki <i>aesthetic</i> (faktor keindahan) yang dapat membangkitkan semangat dan kepuasan kerja	75,00	91,67	- 16,67
7	Desain ruangan kerja memberikan kenyamanan privasi	75,00	91,67	- 16,67
8	Desain ruang kerja memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkomunikasi secara informal dengan	83,33	91,67	-8,33

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
	rekan kerja			
KEPUASAN KERJA				
1	Saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti	83,33	91,67	-8,33
2	Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, menimbulkan kebebasan dan ketidaktergantungan	83,33	91,67	-8,33
3	Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan	75,00	83,33	-8,33
4	Gaji sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan	75,00	100,00	- 25,00
5	Gaji sesuai dengan tingkat keterampilan/keahlian yang saya miliki	75,00	91,67	- 16,67
6	Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK	66,67	91,67	- 25,00
7	Proses kenaikan jabatan di Lembaga terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi	66,67	83,33	- 16,67
8	Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan karyawan lainnya	75,00	83,33	-8,33
9	Atasan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan	75,00	83,33	-8,33
10	Hubungan antara saya dan atasan berjalan sangat baik	83,33	83,33	0,00
11	Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi	83,33	83,33	0,00
12	Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan	91,67	91,67	0,00
13	Kondisi ruang kerja saya membuat saya nyaman dalam bekerja	75,00	83,33	-8,33
14	Tata letak ruang kerja di Lembaga sangat membantu dalam aktivitas kerja	75,00	83,33	-8,33

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
15	Fasilitas-fasilitas di kantor yang disediakan lembaga menunjang aktivitas kerja/ pekerjaan	75,00	83,33	-8,33
16	Lembaga memberikan kesempatan berkreasi, berinovasi dan berprestasi dalam bekerja	75,00	83,33	-8,33
RETENSI KERJA				
1	Lembaga memiliki budaya dan nilai positif bagi saya	75,00	83,33	-8,33
2	Strategi dan manajemen organisasional jelas dan memberikan peluang bagi karyawan untuk dapat berkembang	75,00	83,33	-8,33
3	Lembaga memberikan kontinuitas/keberlanjutan dan keamanan kerja yang tinggi	75,00	83,33	-8,33
4	Lembaga memberikan insentif yang layak bagi saya	75,00	83,33	-8,33
5	Lembaga memberikan fasilitas dan jaminan seperti adanya BPJS kesehatan, BPJS ketenagakerjaan dll	83,33	83,33	0,00
6	Adanya pengakuan atas prestasi yang diraih oleh setiap karyawan	66,67	83,33	- 16,67
7	Lembaga memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja bagi setiap karyawan	75,00	83,33	-8,33
8	Saya merasa adanya keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi	75,00	83,33	-8,33
9	Saya merasa bahwa pimpinan berlaku adil untuk semua karyawan	66,67	83,33	- 16,67
ASPEK KEUANGAN				
1	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan DIPA sesuai dengan program dalam renstra dan renop	58,33	83,33	- 25,00
2	Dosen dan tendik dilibatkan dalam menyusun DIPA	75,00	83,33	-8,33
3	Universitas Wiraraja memiliki sumber keuangan yang berasal dari yayasan, mahasiswa, unit usaha, kemendikbudristek, dan sumber dana lainnya	75,00	83,33	-8,33

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
4	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan pada kegiatan per semester	75,00	83,33	-8,33
5	Realisasi anggaran sesuai dengan program kerja prodi atau universitas per semester	66,67	83,33	- 16,67
6	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan dan akuntabel	75,00	83,33	-8,33
7	Informasi penggunaan dan pelaporan dana dilakukan secara transparan dan akuntabel	66,67	83,33	- 16,67
8	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	66,67	83,33	- 16,67

Sumberdata, 2023

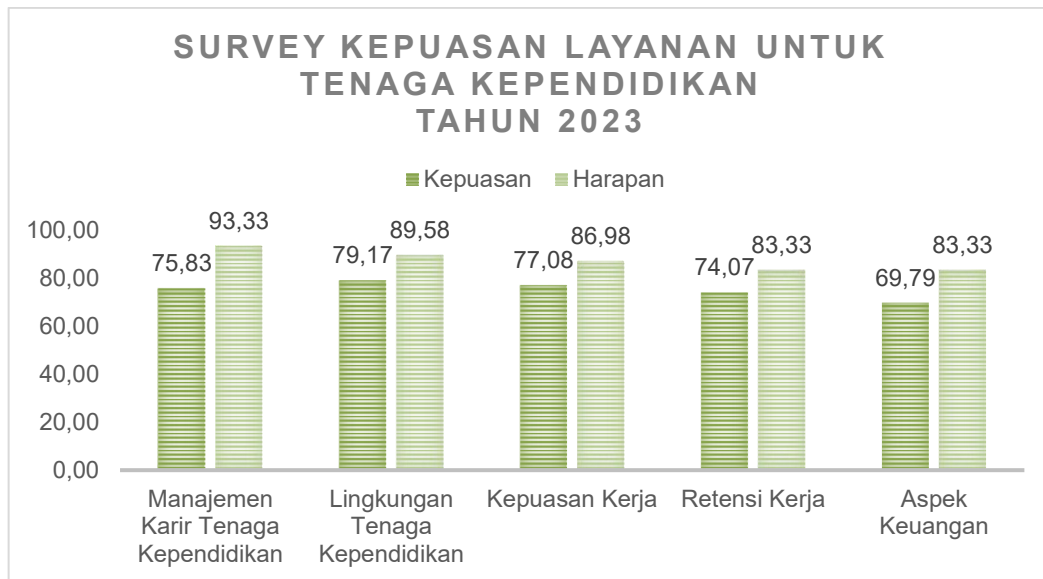
Uji beda pada harapan dan kepuasan layanan tenaga kependidikan tersaji pada tabel berikut.

Table 12. Uji Beda Harapan dan Kepuasan Tendik Fakultas Pertanian

		t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Harapan_Tenaga_Kependidikan_Fakultas_Pertanian Kepuasan_Tenaga_Kependidikan_Fakultas_Pertanian	13.536	50	.001

Sumberdata, 2023

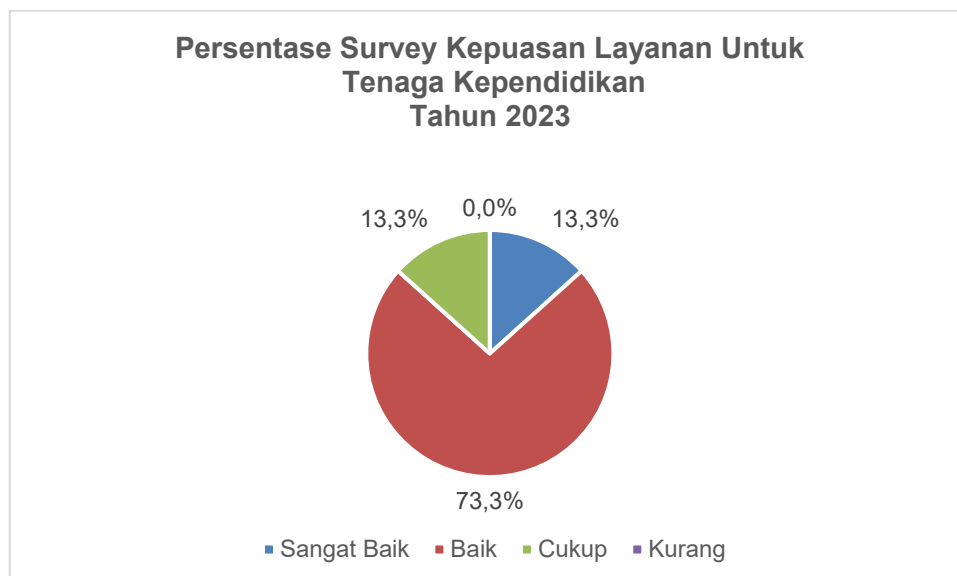
Nilai Sig. (0,001) < alpha (0,05) maka H_0 ditolak yang artinya antara harapan dan kepuasan terdapat perbedaan. Secara umum, indeks kepuasan dan indeks harapan Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian pada masing masing aspek penilaian kepuasan disajikan pada gambar berikut.



Gambar 7. Rekapitulasi Survey Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian

Rekapitulasi kepuasan layanan tenaga kependidikan fakultas pertanian menunjukkan kepuasan tertinggi pada aspek Lingkungan Tenaga Kependidikan sebesar 79,17 dan kepuasan terendah pada aspek Aspek Keuangan sebesar 69,79.

Sedangkan persentase kepuasan layanan untuk tenaga kependidikan di Fakultas Pertanian dapat dilihat pada gambar 8



Gambar 8. Presentase Kepuasan Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian

Berdasarkan persentase, mayoritas kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Pertanian terhadap layanan sudah berkategori cukup dengan persentase 73,3%, kategori sangat baik dan cukup masing-masing sebesar 13.3%, serta tidak ada satupun yang berkategori kurang

Table 13. Indeks Kepuasan, Kategori Aspek/Unsur

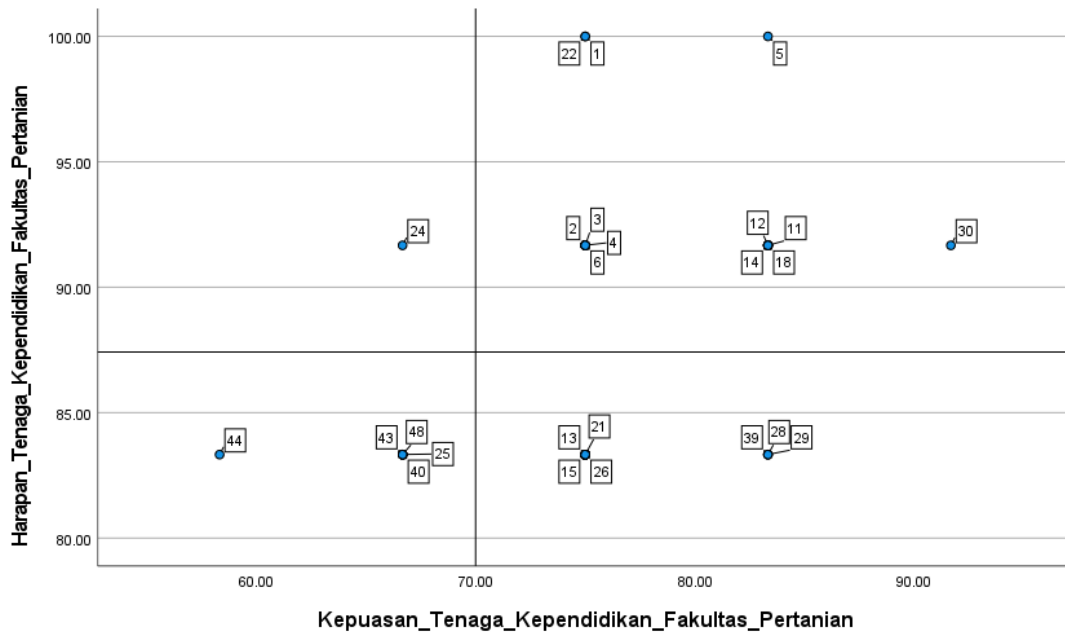
Aspek yang dinilai	Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Manajemen Karir Tenaga Kependidikan	75,83	B	Baik
Lingkungan Tenaga Kependidikan	79,17	B	Baik
Kepuasan Kerja	77,08	B	Baik
Retensi Kerja	74,07	B	Baik
Aspek Keuangan	69,79	B	Baik

Sumberdata,2023

Pada tabel 13 diketahui bahwa indeks kepuasan tertinggi pada aspek Lingkungan Tenaga Kependidikan yaitu sebesar 79,17 dan indeks kepuasan terendah pada Aspek Keuangan sebesar 69,79. Namun secara umum Indeks kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Pertanian berkategori baik dengan persentase 73,3%.

B. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas perbaikan dari layanan universitas dari segi Tenaga Kependidikan 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. Analisa kepuasan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan indeks kepuasan tersaji pada gambar berikut.



Gambar 9. Matrik IPA Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian

Berdasarkan analisa Importance Performance Analysis (IPA), menunjukkan indikator yang tergolong tinggi terletak pada kuadran II yang mana rata-rata indeks kepuasan sudah berada di atas nilai 70.

Sedangkan indikator yang tergolong rendah terletak pada kuadran I kepuasan dibawah 70 yaitu pada :

Kepuasan Kerja

- Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK (indikator 24)

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan dan harapan tenaga kependidikan Fakultas Pertanian dengan analisis GAP, kepuasan tenaga kependidikan dikategorikan baik dengan persentase 73,3%. Sedangkan berdasarkan matrik IPA dapat disimpulkan aspek kepuasan pada kuadran I (prioritas utama perbaikan) merupakan indikator yang dianggap sangat penting bagi kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Pertanian tetapi belum sesuai dengan harapan. Indikator tersebut aspek Kepuasan Kerja dengan 1

indikator yaitu Gaji sesuai dengan standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja/UMK

D. Rekomendasi

Berdasarkan hasil matrik IPA maka rekomendasi yang bisa diberikan yaitu perlunya adanya kenaikan gaji minimal sesuai dengan standar gaji UMR agar tenaga kependidikan fakultas pertanian termotivasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan dosen dan mahasiswa.

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 2023 dilaksanakan tanggal 27 November s/d 4 Desember 2023 melalui laman web <https://bit.ly/surveymahasiswaa20223> 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 reponden/sampel sebanyak 16 Mahasiswa dari populasi total 176 Mahasiswa yang berasal dari Fakultas Pertanian di Universitas Wiraraja dengan rincian sebagai berikut

Tabel 14. Responden Survey

Fakultas	Program Studi	Populasi	Sampel
	S1 Agribisnis	120	11
	S1 THP	56	5
Jumlah		176	16

Sumberdata, 2023

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 R_{tabel} Dengan $Df=777$ Dan $A=0.05$ Maka Nilai *Pearson Correlation* Adalah 0.1381. Tabel Berikut Hasil Uji Validitas Per Item Dan Nilai Cronbach's Alpha: Nilai *Cronbach's Alpha* Adalah 0,866 Yang Menunjukkan bahwa *instrument reliable*.

Tabel 15. Uji Validitas Indikator Survey Mahasiswa

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
1	A1	0.796	valid	31	E5	0.820	valid
2	A2	0.793	valid	32	E6	0.838	valid
3	A3	0.830	valid	33	F1	0.827	valid
4	A4	0.765	valid	34	F2	0.846	valid
5	A5	0.786	valid	35	F3	0.887	valid
6	B1	0.788	valid	36	F4	0.866	valid

No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan	No	Indikator	Nilai Korelasi	Kesimpulan
7	B2	0.780	valid	37	F5	0.893	valid
8	B3	0.788	valid	38	F6	0.838	valid
9	B4	0.766	valid	39	G1	0.797	valid
10	B5	0.762	valid	40	G2	0.822	valid
11	B6	0.793	valid	41	G3	0.825	valid
12	B7	0.808	valid	42	G4	0.803	valid
13	B8	0.820	valid	43	G5	0.813	valid
14	B9	0.825	valid	44	G6	0.772	valid
15	C1	0.793	valid	45	G7	0.839	valid
16	C2	0.768	valid	46	G8	0.851	valid
17	C3	0.832	valid	47	G9	0.828	valid
18	C4	0.872	valid	48	G10	0.821	valid
19	C5	0.844	valid	49	G11	0.801	valid
20	C6	0.829	valid	50	G12	0.760	valid
21	D1	0.843	valid	51	H1	0.875	valid
22	D2	0.860	valid	52	H2	0.898	valid
23	D3	0.878	valid	53	H3	0.892	valid
24	D4	0.805	valid	54	H4	0.901	valid
25	D5	0.829	valid	55	H5	0.910	valid
26	D6	0.815	valid	56	H6	0.910	valid
27	E1	0.870	valid	57	H7	0.903	valid
28	E2	0.829	valid	58	H8	0.868	valid
29	E3	0.858	valid	59	H9	0.873	valid
30	E4	0.852	valid	60	H10	0.871	valid

Sumberdata, 2023

6. Program Studi Agribisnis

A. Hasil Perhitungan Indeks

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

Tabel 16. Analisis GAP Program Studi Agribisnis

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
ASPEK TANGIBLES				
1	Universitas Wiraraja mempunyai perpustakaan yang lengkap	72.73	93.18	-20.45
2	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Program studi IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain)	63.64	93.18	-29.55
3	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Universitas Wiraraja	70.45	90.91	-20.45

4	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang mencukupi dan bersih	63.64	86.36	-22.73
5	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Universitas Wiraraja	72.73	93.18	-20.45
ASPEK RELIABILITY				
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	79.55	90.91	-11.36
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	79.55	90.91	-11.36
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, bahan ajar dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	70.45	90.91	-20.45
4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	75.00	88.64	-13.64
5	Dosen datang tepat waktu	79.55	88.64	-9.09
6	Dosen mempunyai kompetensi sesuai dengan bidang keahliannya	81.82	88.64	-6.82
7	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang dibuat dosen	79.55	93.18	-13.64
8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	79.55	88.64	-9.09
9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa	75.00	93.18	-18.18
ASPEK RESPONSIVENESS				
1	Universitas Wiraraja menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	68.18	93.18	-25.00
2	Universitas Wiraraja menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	75.00	95.45	-20.45
3	Universitas Wiraraja membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	75.00	95.45	-20.45
4	Pimpinan Universitas Wiraraja beserta jajarannya memberikan fasilitas bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	63.64	88.64	-25.00
5	Universitas Wiraraja memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	72.73	93.18	-20.45
6	Universitas Wiraraja memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	75.00	93.18	-18.18

ASPEK ASSURANCE				
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	77.27	95.45	-18.18
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	79.55	95.45	-15.91
3	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen bimbingan konseling	72.73	95.45	-22.73
4	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	75.00	75.00	0.00
5	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	77.27	90.91	-13.64
6	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Universitas Wiraraja dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	81.82	88.64	-6.82
ASPEK EMPHATY				
1	Kepedulian Universitas Wiraraja dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	72.73	90.91	-18.18
2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	65.91	81.82	-15.91
3	Universitas Wiraraja melakukan pengawasan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	75.00	90.91	-15.91
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	81.82	95.45	-13.64
5	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	72.73	90.91	-18.18
6	Universitas Wiraraja berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	81.82	90.91	-9.09
ASPEK INFORMATION SYSTEM				
1	Universitas Wiraraja memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	72.73	93.18	-20.45
2	Universitas Wiraraja memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website	77.27	90.91	-13.64

	(online) dan berbagai platform digital			
3	Universitas Wiraraja secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	81.82	93.18	-11.36
4	Universitas Wiraraja membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	65.91	93.18	-27.27
5	Universitas Wiraraja berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	70.45	95.45	-25.00
6	Universitas Wiraraja berusaha secara transparan dan akuntabel dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	59.09	93.18	-34.09
ASPEK SARANA DAN PRASARANA				
1	Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas	43.18	88.64	-45.45
2	Kepuasan terhadap fasilitas UKM	59.09	90.91	-31.82
3	Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium	68.18	95.45	-27.27
4	Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus	75.00	86.36	-11.36
5	Kepuasan terhadap fasilitas parkir	40.91	93.18	-52.27
6	Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah	56.82	95.45	-38.64
7	Kepuasan terhadap taman kampus	61.36	95.45	-34.09
8	Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus	61.36	95.45	-34.09
9	Kepuasan terhadap fasilitas tambahan seperti genset	59.09	93.18	-34.09
10	Kepuasan terhadap fasilitas olahraga	59.09	90.91	-31.82
11	Kepuasan terhadap fasilitas kantin maharaja center	68.18	93.18	-25.00
12	Kepuasan terhadap fasilitas gedung pertemuan (Graha Sumekar, Graha Wiraraja I, Graha Cemara)	79.55	95.45	-15.91
ASPEK KEUANGAN				
1	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	68.18	90.91	-22.73
2	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan	68.18	93.18	-25.00

	elayanan sesuai dengan jenis pelayanannya			
3	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya	68.18	88.64	-20.45
4	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku	68.18	88.64	-20.45
5	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	70.45	95.45	-25.00
6	Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna	68.18	93.18	-25.00
7	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak	70.45	90.91	-20.45
8	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani	72.73	95.45	-22.73
9	Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati	72.73	93.18	-20.45
10	Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	72.73	95.45	-22.73

Sumber data, 2023

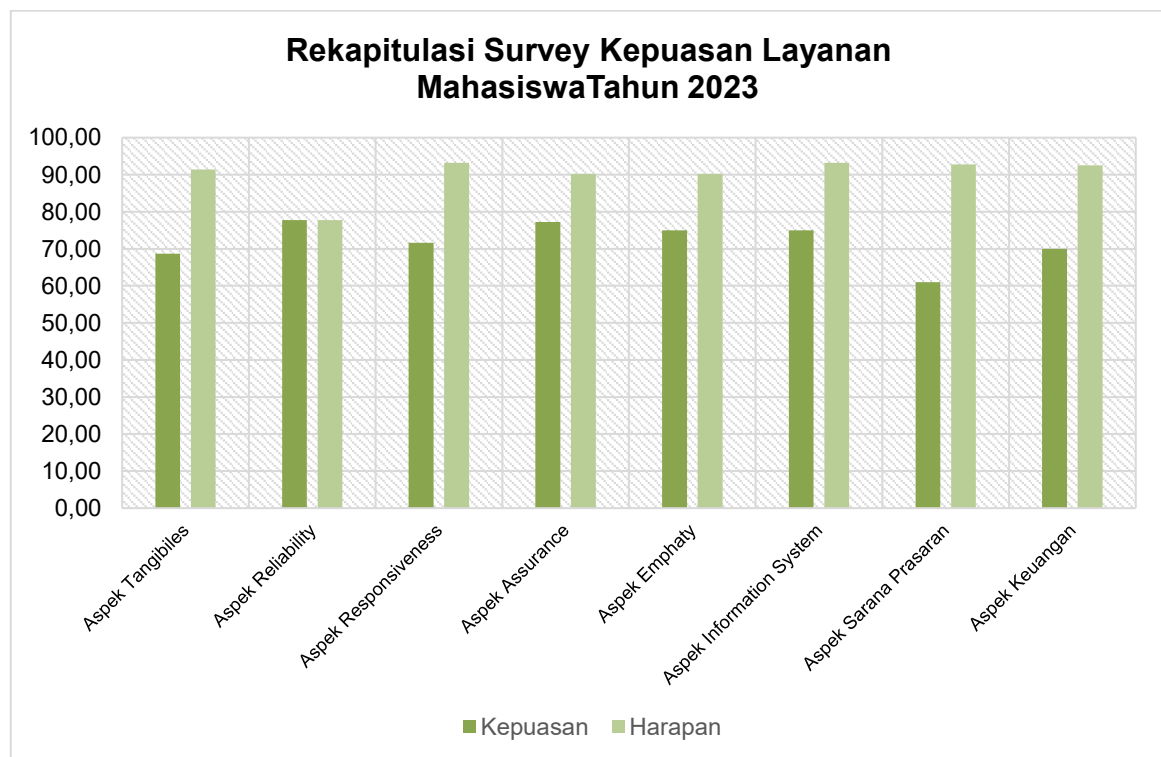
Uji beda kepuasan dan harapan layanan mahasiswa program studi Agribisnis disajikan pada tabel berikut.

Tabel 17. Uji Beda Layanan Mahasiswa Prodi Agribisnis

		t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Harapan_Mahasiswa_Agribisnis Kepuasan_Mahasiswa_Agribisnis	17.471	59	.001

Sumberdata, 2023

Nilai Sig. (0,001) < alpha (0,05) maka H_0 ditolak yang artinya antara harapan dan kepuasan terdapat perbedaan. Secara umum, indeks kepuasan dan indeks harapan mahasiswa agribisnis pada masing masing aspek penilaian kepuasan disajikan pada gambar berikut.



Gambar 10. Rekapitulasi Layanan Mahasiswa Prodi Agribisnis

Rekapitulasi layanan mahasiswa prodi Agribisnis menunjukkan kepuasan tertinggi pada aspek Reliability sebesar 77,78 dan kepuasan terendah pada aspek Sarana Prasarana sebesar 60,98.

Sedangkan persentase kepuasan layanan untuk mahasiswa di Program Studi Agribisnis dapat dilihat pada gambar 11.



Gambar 11. Persentase survey kepuasan layanan mahasiswa Agribisnis

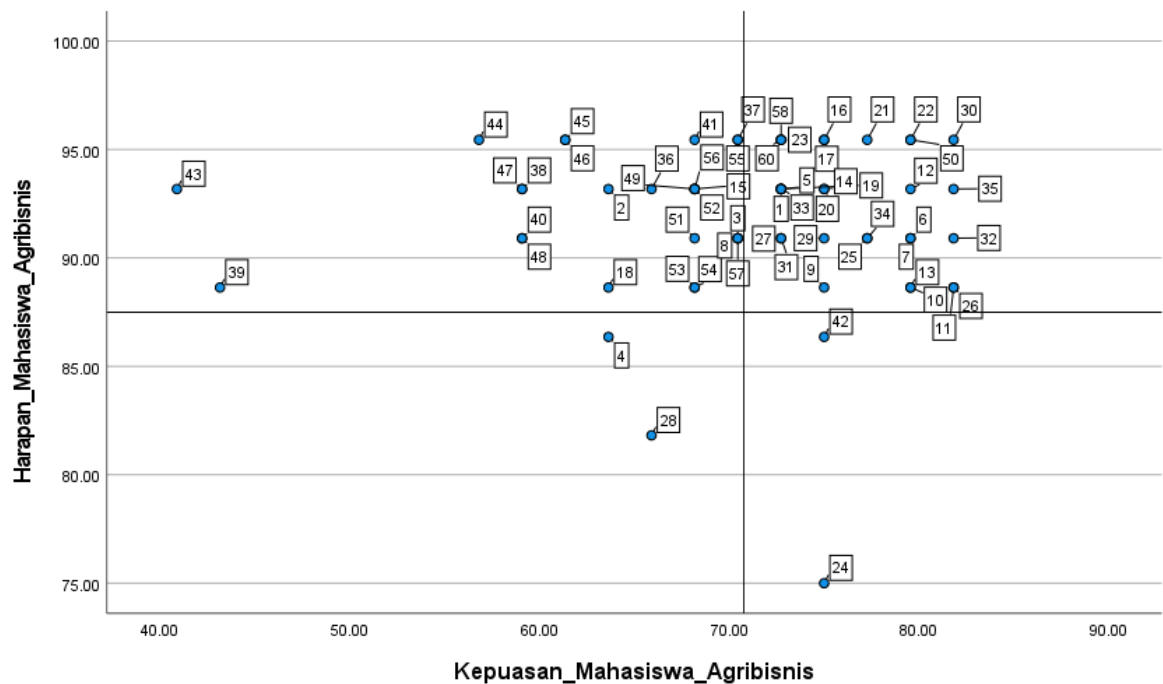
Berdasarkan persentase, mayoritas kepuasan mahasiswa agribisnis terhadap layanan sudah berkategori baik dengan nilai 40%, sangat baik 28%, cukup 26% dan kurang 6%.

Tabel 18. Indeks Kepuasan, Kategori Aspek/Unsur

Aspek yang Dinilai	Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Aspek Tangibles	68.64	B	Baik
Aspek Reliability	77.78	B	Baik
Aspek Responsiveness	71.59	B	Baik
Aspek Assurance	77.27	B	Baik
Aspek Emphaty	75.00	B	Baik
Aspek Information System	75.00	B	Baik
Aspek Sarana Prasaran	60.98	C	Cukup
Aspek Keuangan	70.00	B	Baik

B. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas perbaikan terhadap kualitas layanan fakultas pertanian bagi mahasiswa di Program Studi Agribisnis dapat dilihat pada analisa indeks kepuasan per indikator dan ditentukan menggunakan analisa indeks kepuasan berdasarkan matrik *Importance Performance Analysis* (IPA). Prioritas perbaikan dipilih jika indeks kepuasan per item kurang dari 70. Variabel terpetakan di kuadran I (kiri atas) dan memiliki gap (kepuasan-harapan) lebih kecil dari -10



Gambar 12. Matriks IPA Layanan Mahasiswa Program Studi Agribisnis

Pada matrik *Importance Performance Analysis* (IPA) menghasilkan nilai yang terletak pada kuadran I yaitu tingkat harapan lebih besar daripada kepuasan. Hal tersebut dapat dijadikan acuan pada indikator untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan mutu oleh Universitas. Adapun indikator tersebut yaitu:

Aspek Tangibles

- Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain) (indikator 2)

- b. Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Universitas Wiraraja (indikator 3)

Aspek Reliability

- a. Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan (indikator 8)

Aspek Responsiveness

- a. Pimpinan Universitas Wiraraja beserta jajarannya memberikan fasilitas bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi (indikator 18)
- b. Universitas Wiraraja menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa (indikator 15)

Aspek Information System

- a. Universitas Wiraraja berusaha secara transparan dan akuntabel dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan (indikator 38)
- b. Universitas Wiraraja membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan (indikator 36)

Aspek Sarana dan Prasarana

- a. Kepuasan terhadap fasilitas parkir (indikator 43)
- b. Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas (indikator 39)
- c. Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah (indikator 44)
- d. Kepuasan terhadap taman kampus (indikator 45)
- e. Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus (indikator 46)
- f. Kepuasan terhadap fasilitas tambahan seperti genset (indikator 47)
- g. Kepuasan terhadap fasilitas UKM (indikator 40)
- h. Kepuasan terhadap fasilitas olahraga (indikator 48)
- i. Kepuasan terhadap fasilitas kantin maharaja center (indikator 49)
- j. Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium (indikator 41)

Aspek Keuangan

- a. Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan (indikator 51)

- b. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya) (indikator 53)
- c. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku (indikator 54)
- d. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak (indikator 57)
- e. Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya (indikator 52)
- f. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan (indikator 55)
- g. Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna (indikator 56)

7. Kesimpulan

Kesimpulan dari survey kepuasan mahasiswa prodi Agribisnis yaitu aspek kepuasan pada kuadran I (prioritas utama perbaikan) merupakan indikator yang dianggap sangat penting bagi kepuasan mahasiswa agribisnis tetapi belum sesuai dengan harapan mahasiswa agribisnis. Indikator tersebut diantaranya ada pada aspek *tangibles* dengan 2 indikator, aspek *reliability* 1 indikator, aspek *responsiveness* 2 indikator, aspek *information system* 2 indikator, aspek sarana dan prasarana 10 indikator, dan aspek keuangan 7 indikator.

8. Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari survey kepuasan mahasiswa prodi Agribisnis yaitu

- a. Perbaikan, peningkatan dan penambahan sarana prasarana seperti fasilitas UKM, laboratorium, olahraga, tempat ibadah, taman kampus, area parkir, ruang kelas, kantin dan genset.

- b. Peningkatan mutu pada pelayanan keuangan seperti pemberian pelatihan dan pengembangan diri bagi karyawan keuangan, adanya evaluasi pelayanan kinerja karyawan keuangan secara berkala.
- c. Untuk aspek Reliability, diberikan pengarahan oleh ketua program studi agar juga membuat bahan ajar sebagai pendukung pembelajaran mahasiswa.
- d. Perlu adanya penambahan buku referensi yang relevan di Perpustakaan Kampus.
- e. Upgrade aplikasi untuk layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan.

7. Program Studi Teknologi Hasil Pertanian (THP)

A. Hasil Perhitungan Indeks

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

Tabel 19. Analisis GAP Program Studi Teknologi Hasil Pertanian

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN	HARAPAN	GAP
ASPEK TANGIBLES				
1	Universitas Wiraraja mempunyai perpustakaan yang lengkap	75.00	90.00	- 15.00
2	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Program studi IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain)	80.00	90.00	- 10.00
3	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Universitas Wiraraja	70.00	85.00	- 15.00
4	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang mencukupi dan bersih	75.00	90.00	- 15.00
5	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Universitas Wiraraja	85.00	95.00	- 10.00
ASPEK RELIABILITY				
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	90.00	95.00	-5.00
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	90.00	90.00	0.00
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, bahan ajar dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	80.00	95.00	- 15.00
4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	70.00	70.00	0.00
5	Dosen datang tepat waktu	85.00	95.00	- 10.00
6	Dosen mempunyai kompetensi sesuai dengan bidang keahliannya	90.00	100.00	- 10.00
7	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang dibuat dosen	85.00	90.00	-5.00
8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	80.00	90.00	- 10.00

9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa	90.00	90.00	0.00
ASPEK RESPONSIVENESS				
1	Universitas Wiraraja menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	90.00	95.00	-5.00
2	Universitas Wiraraja menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	85.00	90.00	-5.00
3	Universitas Wiraraja membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	85.00	90.00	-5.00
4	Pimpinan Universitas Wiraraja beserta jajarannya memberikan fasilitas bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	80.00	90.00	- 10.00
5	Universitas Wiraraja memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	85.00	80.00	5.00
6	Universitas Wiraraja memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	80.00	90.00	- 10.00
ASPEK ASSURANCE				
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	80.00	85.00	-5.00
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	90.00	95.00	-5.00
3	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas Wiraraja melalui dosen bimbingan konseling	90.00	95.00	-5.00
4	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	80.00	75.00	5.00
5	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	85.00	90.00	-5.00
6	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Universitas Wiraraja dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	85.00	90.00	-5.00
ASPEK EMPHATY				
1	Kepedulian Universitas Wiraraja dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	90.00	95.00	-5.00

2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	80.00	85.00	-5.00
3	Universitas Wiraraja melakukan pengawasan terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	80.00	85.00	-5.00
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	95.00	95.00	0.00
5	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	95.00	95.00	0.00
6	Universitas Wiraraja berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	95.00	100.00	-5.00
ASPEK INFORMATION SYSTEM				
1	Universitas Wiraraja memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	90.00	90.00	0.00
2	Universitas Wiraraja memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>) dan berbagai platform digital	80.00	85.00	-5.00
3	Universitas Wiraraja secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	85.00	90.00	-5.00
4	Universitas Wiraraja membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	85.00	90.00	-5.00
5	Universitas Wiraraja berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	85.00	90.00	-5.00
6	Universitas Wiraraja berusaha secara transparan dan akuntabel dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	80.00	90.00	-10.00
ASPEK SARANA DAN PRASARANA				
1	Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas	80.00	85.00	-5.00
2	Kepuasan terhadap fasilitas UKM	75.00	90.00	-15.00
3	Kepuasan terhadap fasilitas Laboratorium	80.00	85.00	-5.00

4	Kepuasan terhadap fasilitas Perpustakaan Kampus	80.00	85.00	-5.00
5	Kepuasan terhadap fasilitas parkir	70.00	85.00	- 15.00
6	Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah	70.00	85.00	- 15.00
7	Kepuasan terhadap taman kampus	75.00	85.00	- 10.00
8	Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus	80.00	85.00	-5.00
9	Kepuasan terhadap fasilitas tambahan seperti genset	75.00	85.00	- 10.00
10	Kepuasan terhadap fasilitas olahraga	65.00	85.00	- 20.00
11	Kepuasan terhadap fasilitas kantin maharaja center	80.00	75.00	5.00
12	Kepuasan terhadap fasilitas gedung pertemuan (Graha Sumekar, Graha Wiraraja I, Graha Cemara)	80.00	90.00	- 10.00
ASPEK KEUANGAN				
1	Kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan keuangan	80.00	90.00	- 10.00
2	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya	80.00	90.00	- 10.00
3	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya)	85.00	85.00	0.00
4	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku	80.00	85.00	-5.00
5	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas selama penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	80.00	85.00	-5.00
6	Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam	80.00	85.00	-5.00

	memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pengguna			
7	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh pihak	80.00	85.00	-5.00
8	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani	85.00	85.00	0.00
9	Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pengguna laboratorium secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati	85.00	85.00	0.00
10	Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	80.00	85.00	-5.00

Sumber data, 2023

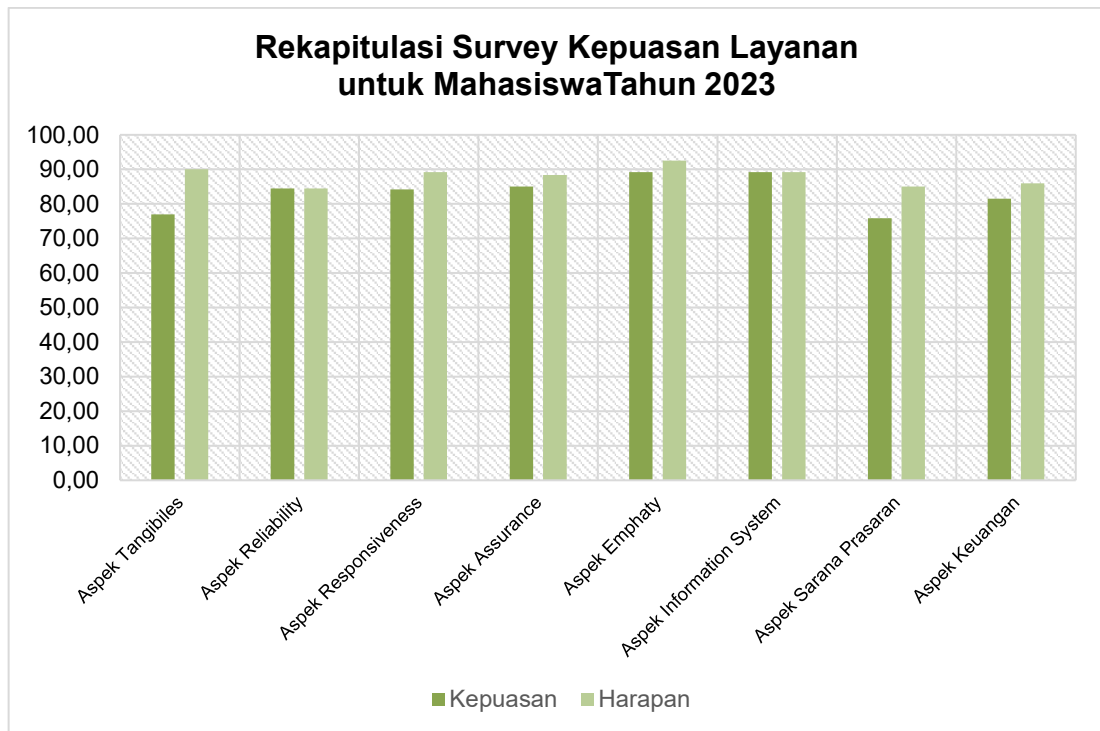
Uji beda kepuasan dan harapan layanan mahasiswa program studi Agribisnis disajikan pada tabel berikut.

Tabel 20. Uji Beda Layanan Mahasiswa Prodi Teknologi Hasil Pertanian

		t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Harapan_Mahasiswa_THP Kepuasan_Mahasiswa_THP	9.069	59	.001

Sumberdata, 2023

Nilai Sig. (0,001) < alpha (0,05) maka H_0 ditolak yang artinya antara harapan dan kepuasan terdapat perbedaan. Secara umum, indeks kepuasan dan indeks harapan mahasiswa THP pada masing masing aspek penilaian kepuasan disajikan pada gambar berikut.



Gambar 13. Rekapitulasi Layanan Mahasiswa Program Studi Teknologi Hasil Pertanian

Rekapitulasi layanan mahasiswa prodi Teknologi Hasil Pertanian menunjukkan kepuasan tertinggi pada aspek Aspek Emphaty dan Aspek Information System masing-masing sebesar 89,17 dan kepuasan terendah pada aspek Sarana Prasarana sebesar 75,83. Sedangkan persentase kepuasan layanan untuk dosen di Program Studi Teknologi Hasil Pertanian dapat dilihat pada gambar 14.



Gambar 14. Persentase survey kepuasan layanan mahasiswa Agribisnis

Berdasarkan persentase, mayoritas kepuasan mahasiswa THP terhadap layanan sudah berkategori sangat baik dengan nilai 43% dan berkategori baik dengan nilai 58%. Tidak ada satupun yang berkategori kurang atau cukup.

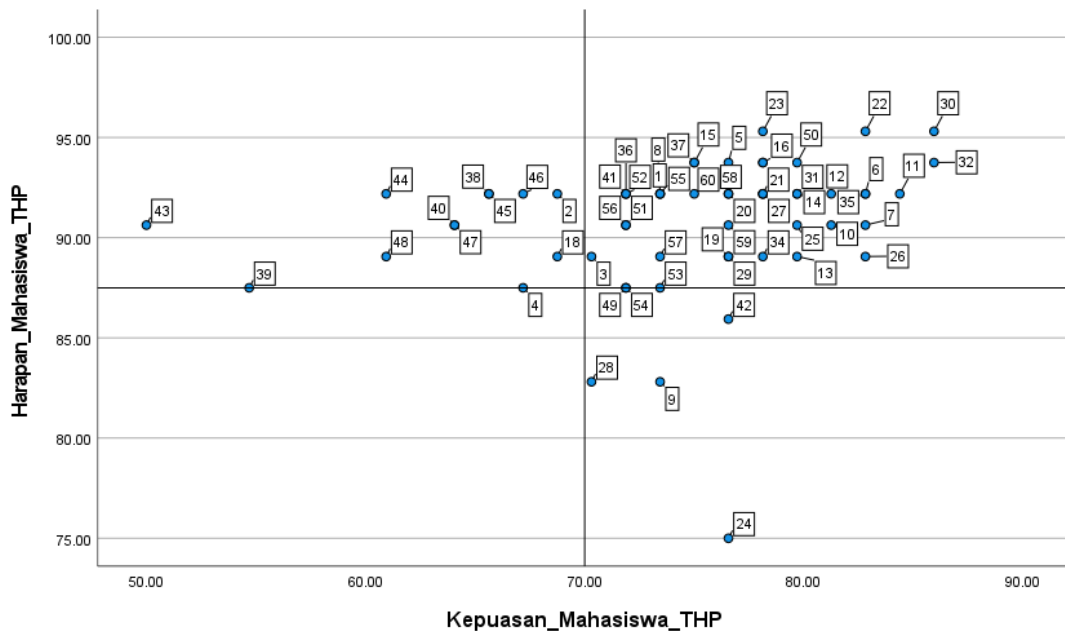
Tabel 21. Indeks Kepuasan, Kategori Aspek/Unsur

Aspek yang Dinilai	Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Aspek Tangibles	77.00	B	Baik
Aspek Reliability	84.44	A	Sangat Baik
Aspek Responsiveness	84.17	A	Sangat Baik
Aspek Assurance	85.00	A	Sangat Baik
Aspek Emphaty	89.17	A	Sangat Baik
Aspek Information System	89.17	A	Sangat Baik
Aspek Sarana Prasarana	75.83	B	Baik
Aspek Keuangan	81.50	A	Sangat Baik

C. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas perbaikan terhadap kualitas layanan bagi mahasiswa di Program Studi Teknologi Hasil Pertanian dapat dilihat pada analisa indeks kepuasan per indikator dan ditentukan menggunakan analisa indeks kepuasan berdasarkan matrik *Importance Performance Analysis* (IPA).

Prioritas perbaikan dipilih jika indeks kepuasan per item kurang dari 70. Variabel terpetakan di kuadran I (kiri atas) dan memiliki gap (kepuasan-harapan) lebih kecil dari -10



Gambar 15. Matriks IPA Layanan Mahasiswa Program Studi Teknologi Hasil Pertanian

Pada matrik *Importance Performance Analysis* (IPA) menghasilkan nilai yang terletak pada kuadran I yaitu tingkat harapan lebih besar daripada kepuasan. Hal tersebut dapat dijadikan acuan pada indikator untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan mutu oleh Universitas. Adapun indikator tersebut yaitu:

Aspek Tangibles

- Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain) (indikator 2)
- Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang mencukupi dan bersih (indikator 4)

Aspek Responsiveness

- Pimpinan Universitas Wiraraja beserta jajarannya memberikan fasilitas bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi (indikator 18)

Aspek Information System

- a. Universitas Wiraraja berusaha secara transparan dan akuntabel dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan (indikator 38)

Aspek Sarana dan Prasarana

- a. Kepuasan terhadap fasilitas parkir (indikator 43)
- b. Kepuasan terhadap fasilitas ruang kelas (indikator 39)
- c. Kepuasan terhadap fasilitas tempat ibadah (indikator 44)
- d. Kepuasan terhadap fasilitas olahraga (indikator 48)
- e. Kepuasan terhadap fasilitas UKM (indikator 40)
- f. Kepuasan terhadap fasilitas tambahan seperti genset (indikator 47)
- g. Kepuasan terhadap taman kampus (indikator 45)
- h. Kepuasan terhadap kemudahan proses penggunaan sarana dan prasarana di kampus (indikator 46)

8. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa program studi teknologi hasil pertanian maka dapat disimpulkan harapan tinggi dan kepuasan terendah paling banyak di aspek sarana prasarana dengan 8 indikator, aspek *tangibles* 2 indikator, aspek *responsiveness* 1 indikator, dan aspek information system 1 indikator.

9. Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari survey kepuasan mahasiswa program studi teknologi hasil pertanian yaitu

- a. Perbaikan, peningkatan dan penambahan fasilitas seperti area parkir, ruang kelas, tempat ibadah, olahraga, UKM, genset, taman kampus.
- b. Adanya fasilitas bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi
- c. Perlu diadakan sosialisasi dan diskusi oleh kepala bagian kemahasiswaan dengan mahasiswa berkaitan dengan pengalokasian dana kemahasiswaan.
- d. Perlu dilengkapi peralatan yang belum ada di laboratorium program studi Teknologi Hasil Pertanian mengingat prodi ini adalah prodi yang

membutuhkan fasilitas laboratoirum yang memadai untuk kebutuhan keilmuan bagi mahasiswanya

V. PENUTUP

Demikian Laporan Survey Kepuasan Layanan ini dibuat oleh Unit Jaminan Mutu Fakultas Pertanian Universitas Wiraraja dengan tujuan sebagai salah satu bentuk evaluasi terhadap kinerja manajemen Universitas Wiraraja pada tahun 2023. Laporan ini dapat dijadikan sebagai masukan dan sekaligus memperbaiki layanan manajemen di Universitas Wiraraja sehingga menjadi suatu terobosan umpan balik bagi manajemen Universitas.

Sumenep, 29 Desember 2023

Mengetahui :
Ketua PJM
Universitas Wiraraja

Disusun Oleh,
Koordinator UJM
Fakultas Pertanian

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

Sindi Arista Rahman, S.P., M.P
NIDN. 0709109401