



**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN TENAGA PENDIDIKAN
FAKULTAS PERTANIAN
PRODI KEHUTANAN
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA**

TAHUN 2023

**Fakultas Pertanian
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda**



Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda, KP. 75124

<https://faperta.untag-smd.ac.id/>



**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN
TENAGA PENDIDIKAN
FAKULTAS PERTANIAN
PRODI KEHUTANAN
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA**

TAHUN 2023



**UNIT PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN
KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN TENAGA PENDIDIKAN
TAHUN 2023
FAKULTAS PERTANIAN
PRODI KEHUTANAN
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 AMARINDA**

Samarinda 21 Desember 2023

Laporan Dibuat Oleh



Ir. Abdul Fatah, M.Agr.

Ketua UPMF

Mengetahui :



Dr. Ir. Zubdi Yahya, M.P.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah, rahmat dan izinnya laporan penilaian kepuasan layanan proses pendidikan Fakultas Pertanian Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda dapat diselesaikan dengan baik. Penilaian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan proses pendidikan guna memfasilitasi mahasiswa mencapai tujuan pembelajaran yang diharapkan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan penilaian dan tindak lanjut kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran Fakultas Pertanian Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

Laporan penilaian dan tindak lanjut kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran Fakultas Pertanian Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Samarinda, 21 Desember 2023



Ir. Abdul Fatah, M.Agr.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	1
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan.....	1
1.4 Responden	2
1.5 Ruang Lingkup	2
BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA	4
2.1 Pengumpulan Data	4
2.2 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data.....	4
BAB III <u>HASIL</u> PENILAIAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PELAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN PROGRAM STUDI KEHUTANAN SEMESTER GANJIL T.A. 2023/2024.....	6
3.1. Hasil Olah Data Penilaian Aspek <i>Reliability</i>	6
3.2 Hasil Olah Data Penilaian Aspek <i>Responsiveness</i>	7
3.3. Hasil Olah Data Penilaian Aspek <i>Assurance</i>	7
3.4 Hasil Olah Data Penilaian Aspek <i>Empathy</i>	8
3.5 Hasil Olah Data Penilaian Aspek <i>Tangible</i>	9
3.6 Hasil Olah Data Rata-rata Keseluruhan.....	10
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	11
4.1 Kritik dan Saran.....	11
4.2 Kesimpulan.....	11
4.3 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.4. Penutup	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kusisioner dalam sistem siakad dilakukan setiap semester pada saat mahasiswa melakukan KRS dan melihat KHS. Proses evaluasi terhadap layanan proses pembelajaran dilakukan secara rutin setiap semester. Laporan dibuat pada akhir tahun pada bulan Desember. Proses evaluasi dilakukan dengan tujuan untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pemberian angket kepuasan merupakan sarana evaluasi dan perbaikan untuk kegiatan proses pembelajaran selanjutnya.

Penilaian kepuasan layanan proses pendidikan adalah penilaian yang diperuntukkan untuk para tenaga pendidikan. Dengan adanya penilaian ini, diharapkan bisa mengetahui tanggapan dari para mahasiswa mengenai layanan proses pendidikan yang telah diberikan.

1.2 Tujuan

A. Umum

Secara umum tujuan penilaian kepuasan layanan proses pendidikan adalah untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan di Fakultas Pertanian, Program Studi Kehutanan, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

B. Khusus

Secara khusus tujuan penilaian kepuasan layanan proses pendidikan adalah untuk:

1. Mengukur kemampuan dan kinerja tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik terhadap mahasiswa.
2. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pelayanan tenaga kependidikan.
3. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan dan peningkatan layanan proses pendidikan.

1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Persiapan untuk Penilaian Kepuasan Layanan Proses pelayanan belajar di Fakultas Pertanian, Prodi Kehutanan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda dimulai bulan Agustus 2023 dengan menyusun dan menyiapkan kuesioner yang ada di laman <https://siakad.untagsmd.ac.id/PORTALSIKADUNTAGSMD.html>

Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Desember 2023

1.4 Responden

Peserta responden kegiatan penilaian kepuasan layanan tenaga pendidikan ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Pertanian, Program Studi Kehutanan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda. Jumlah responden ada 72 mahasiswa.

1.5 Ruang Lingkup

Evaluasi penilaian kepuasan layanan proses pendidikan ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik layanan proses layanan kependidikan yang terdiri dari 5 (lima) aspek. Penilaian Kepuasan Layanan Proses pelayanan kependidikan di Prodi Kehutanan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda meliputi ruang lingkup tertera pada Tabel 1 - 5.

Tabel 1. Aspek Reliability.

No.	Pernyataan
1.	Kemampuan Tenaga Kependidikan (Staf) dalam memberikan pelayanan dalam proses pendidikan/akademik.

Tabel 2. Aspek Responsiveness.

No.	Pernyataan
2.	Kemauan dari Tenaga Kependidikan (Staf) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dalam proses pendidikan/akademik

Tabel 3. Aspek Assurance.

No.	Pernyataan
3.	bagaimana Kemampuan Tenaga Kependidikan (Staf) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan dalam proses pendidikan/akademik telah sesuai dengan ketentuan.

Tabel 4. Aspek Empathy.

No.	Pernyataan
1.	Kesediaan/kepedulian Tenaga Kependidikan (Staf) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam proses pendidikan/akademik

Tabel 5. Aspek Tangible.

No.	Pernyataan
1	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah.
2	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.
3	Ketersediaan alat dan bahan laboratorium untuk praktikum mahasiswa. Ketersediaan literatur di Perpustakaan yang mendukung mata kuliah. Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi.
4	
5	Ketersediaan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.
6	Ketersediaan fasilitas kamar kecil.
7	
8	Sarana pembelajaran online.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa. Kuisisioner melalui laman: <https://mhs.untag-smd.ac.id/> Responden diharapkan menilai penilaian layanan proses pendidikan. Data yang digunakan dalam penilaian menggunakan skala *likert* berbentuk ordinal yaitu yaitu 1 sampai 4 yang terdiri dari (1) Sangat Tidak Puas/Sangat tidak setuju, (2) Tidak Puas/tidak setuju, (3) Puas/setuju, (4) Sangat Puas/sangat setuju, yang menunjukkan penilaian layanan proses pendidikan terhadap pelaksanaan kegiatan kuliah yang dilakukan pada setiap aspek yang dinilai. Setelah kuesioner terkumpul kemudian data direkap dan diolah oleh Unit Penjaminan Mutu Fakultas Pertanian Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda menyusun laporan hasil penilaian layanan proses pendidikan serta melakukan analisis dan rekomendasi terkait hasil kuesioner, kemudian diserahkan kepada Wakil Rektor 1 Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

2.2 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data

2.2.1. Skala Likert

Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah statistik deskriptif untuk menentukan kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan. Untuk mengubah data kualitatif kepuasan mahasiswa terhadap layanan

proses pendidikan menjadi data kuantitatif yang dibutuhkan dalam analisis tersebut, maka data yang digunakan dalam penilaian ini menggunakan skala likert berbentuk ordinal yaitu:

- Sangat Puas/sangat baik : Nilai 4
- Puas/baik : Nilai 3
- Tidak Puas/cukup baik : Nilai 2
- Sangat Tidak Puas/kurang: Nilai 1

Dari skala ini dihasilkan $\text{range} = 5 - 1 = 4$, kemudian dibuat kelompok indeks 4; yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas; dari informasi ini diperoleh $\text{interval} = (3/4) = 0,75$ maka indeks dapat dibuat.

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan layanan proses pendidikan dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan layanan proses pendidikan dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

Tabel 2. Klasifikasi Skala Pemahaman.

No.	Rata-Rata Skor Jawaban	Kategori
1	1,00 - 1,74	Sangat Tidak baik (sangat kurang puas)
2	1,75 - 2,49	cukup Baik (puas)
3	2,50 - 3,24	Baik (puas)
4	3,25 - 4,00	Sangat baik (Sangat Puas)

Evaluasi ini dilakukan dengan metode kuesioner, di mana para peserta diberikan angket untuk menguji kepuasan terhadap layanan proses pendidikan pada Program Studi Kehutanan Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

BAB III

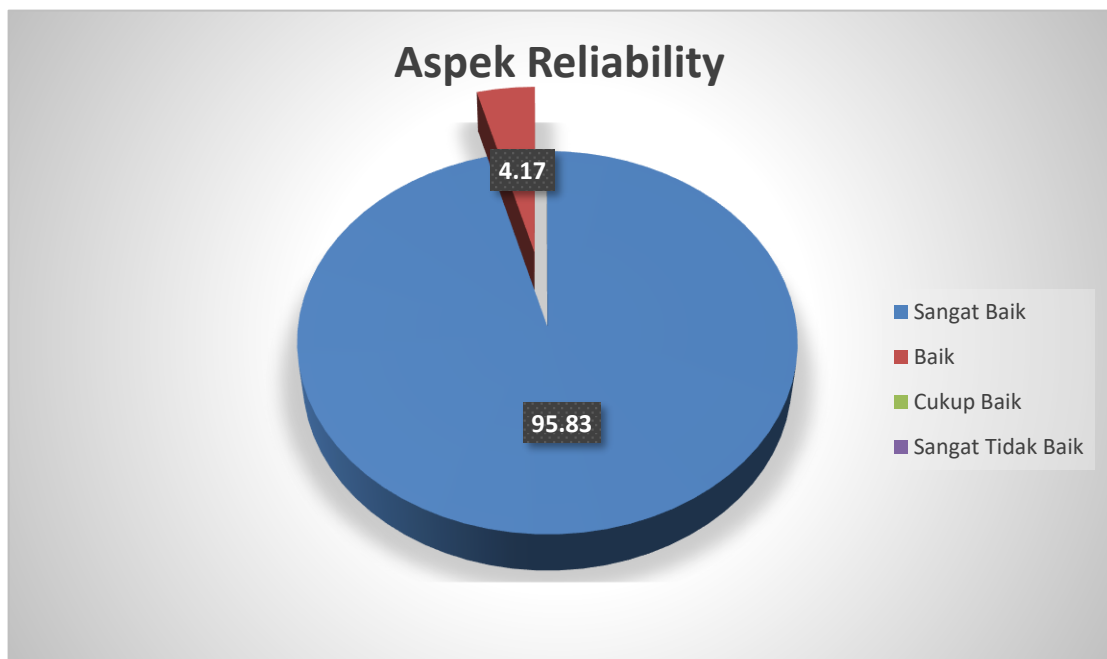
HASIL PENILAIAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PELAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN PROGRAM STUDI KEHUTANAN SEMESTER GANJIL T.A. 2023/2024

Berdasarkan hasil olah data kuesioner Penilaian Layanan Proses Pendidikan untuk Fakultas Pertanian, Prodi Kehutanan, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, pada TA 2023/2024 dan hasil analisis penilaian layanan proses pendidikan sebagai berikut:

3.1. Hasil Olah Data Penilaian Aspek *Reliability*.

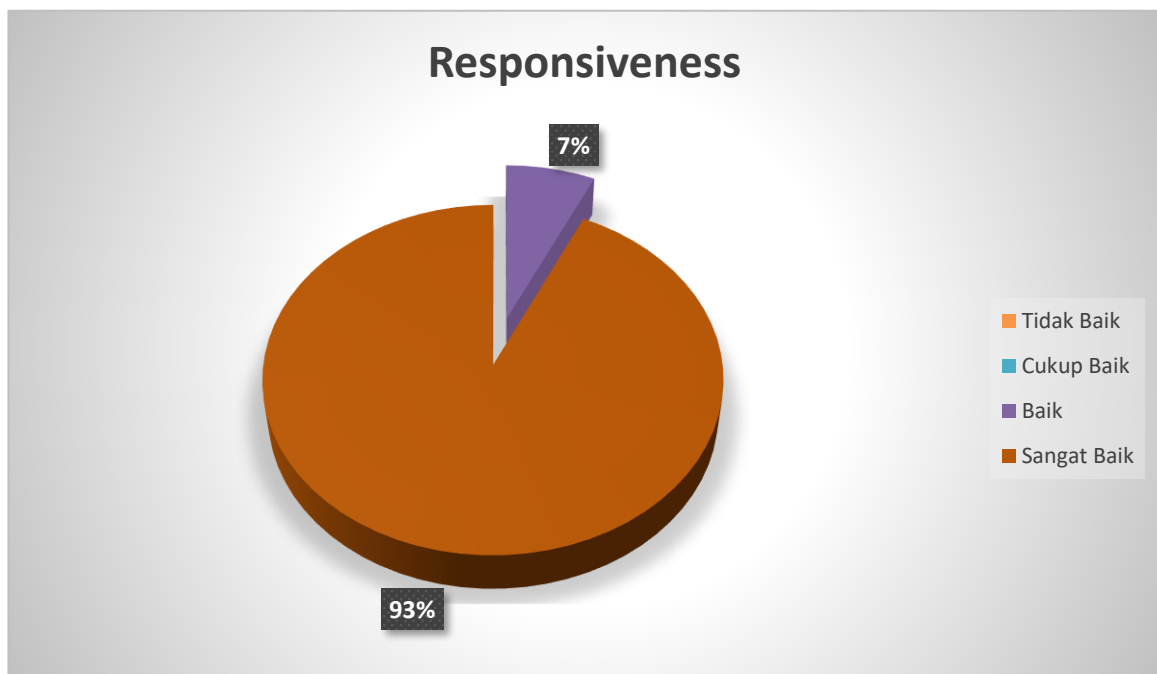
Berdasarkan rata-rata Aspek *Reliability* pengolahan data kuesioner penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan Fakultas Pertanian, Prodi Kehutanan, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, ditemukan bahwa 95,83 persen dari 72 mahasiswa menyatakan bahwa kemampuan tenaga kependidikan dalam melakukan pelayanan sudah sangat baik. Hasil jawaban kuisisioner bisa dilihat di diagram dibawah ini. Berikut ini adalah hasil evaluasi penilaian kepuasan terhadap proses pendidikan pada aspek *reliability* untuk setiap butir pernyataan:

Butir pertanyaan: Saya merasa puas pada pelayanan yang diberikan oleh Fakultas/prodi di lingkungan Untag Samarinda



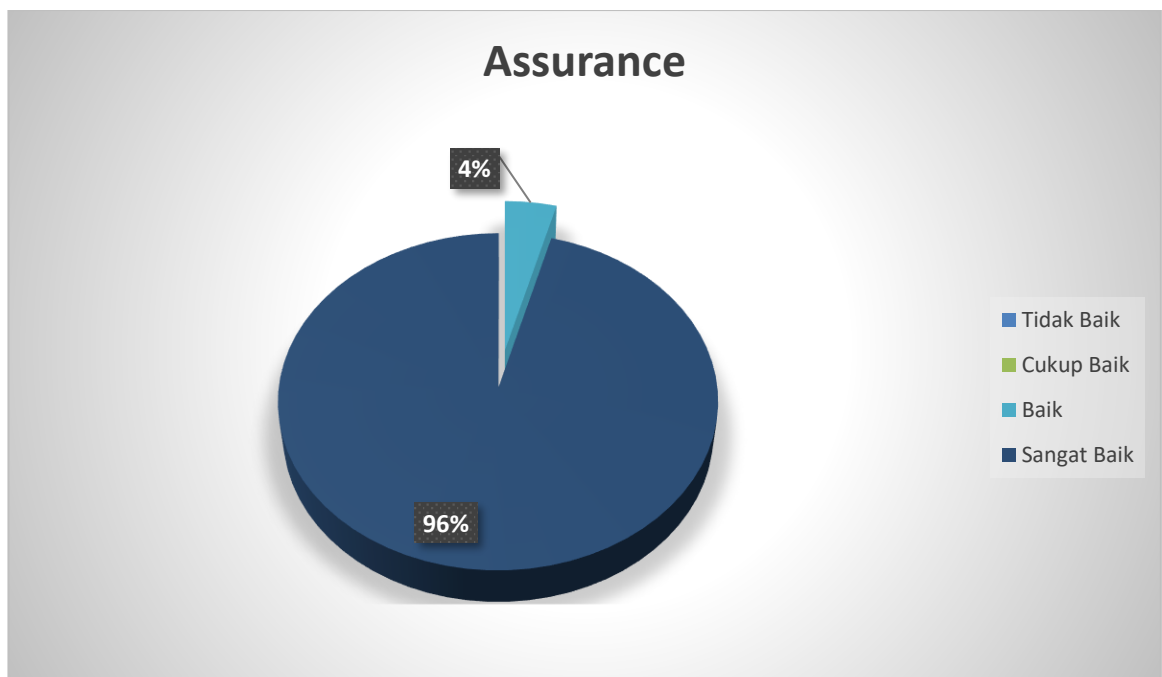
3.2 Hasil Olah Data Penilaian Aspek *Responsiveness*

Berdasarkan rata-rata Aspek *Responsiveness* pengolahan data kuesioner penilaian layanan proses pendidikan Fakultas Pertanian, Prodi Kehutanan, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, ditemukan bahwa 93,06% responden menyatakan bahwa tenaga kependidikan melakukan pelayanan secara cepat adalah sangat baik (sangat puas) dari total responden 72 mahasiswa. Berikut ini adalah hasil evaluasi penilaian kepuasan terhadap proses pendidikan pada aspek *responsiveness* untuk setiap butir pertanyaan: Mahasiswa mendapatkan pendampingan kegiatan kemahasiswaan secara intensif, berkala dan berkesinambungan



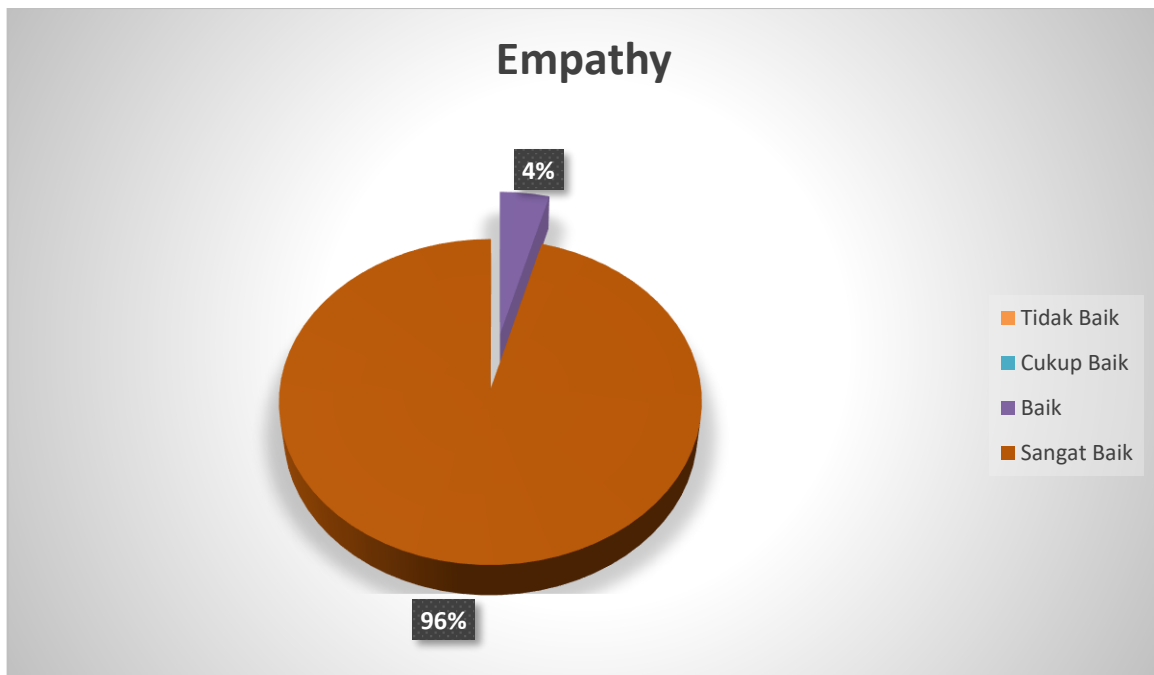
3.3. Hasil Olah Data Penilaian Aspek *Assurance*

Berdasarkan rata-rata Aspek *Assurance* pengolahan data kuesioner penilaian layanan proses pendidikan Fakultas Pertanian, Prodi Kehutanan, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, ditemukan bahwa 95,83% responden menyatakan bahwa tendik dalam memberikan keyakinan akan pelayanan yang dilakukan skornya sangat baik. Sedangkan 4,17 menyatakan baik mahasiswa menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tendik sangat menyakinkan. Butir pertanyaan tentang pelayanan di Fakultas Pertanian pada Prodi Kehutanan.



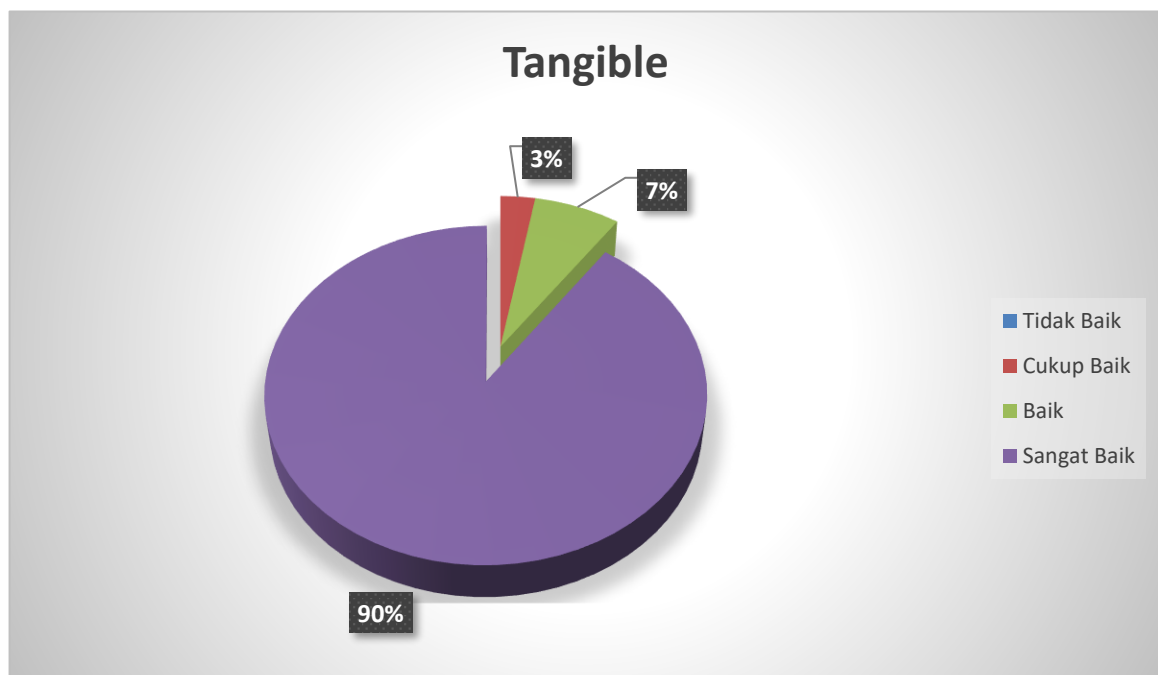
3.4 Hasil Olah Data Penilaian Aspek *Empathy*

Berdasarkan rata-rata Aspek *Empathy* pengolahan data kuesioner penilaian layanan proses pendidikan Fakultas Pertanian, Prodi Kehutanan, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, responden menyatakan baik sekali sebanyak 95,83% responden. Mahasiswa menyatakan bahwa kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa sangat baik (puas). Sedangkan 4,17% responden menyatakan baik. Butir pertanyaan tentang kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan (staf) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam proses pendidikan/akademik.



Sebanyak 4,17% dari responden yang menyatakan bahwa kepedulian tendik dalam memberikan pelayanan baik.

3.5 Hasil Olah Data Penilaian Aspek *Tangible*



Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana dan prasarana menyatakan

bahwa sebanyak 90,28 memberikan pernyataan sangat baik sedangkan 6,94% memberi pernyataan baik, dan menyatakan cukup puas 2,78% dari total responden 72 mahasiswa.

3.6 Hasil Olah Data Rata-rata Keseluruhan.

Berdasarkan rata-rata keseluruhan pengolahan data kuisioner penilaian layanan tendik yang dilakukan pada 72 mahasiswa di dapat bahwa rata rata jawaban responden yang menjawab pelayanan tendik dari segi *reability*, *resposiveness*, *asurance* , *empaty* dan *tangible* dilakukan secara sangat baik (sangat puas) sebanyak 94,17%.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kritik dan Saran

Berikut ini adalah rangkuman Kritik dan Saran dari mahasiswa:

No	Kritik/Saran
1	Fasilitas Fakultas Pertanian Untag Samarinda perlu ditingkatkan terutama kamar mandi agar lebih baik
2	Kenyamanan ruang kelas dan Lab. perlu ditingkatkan dengan penambahan fasilitas AC yang dulunya kipas angin
3	Pelayanan tendik agar lebih ramah dan tidak judes

4.2 Kesimpulan

Dari hasil analisis pengolahan data kepuasan mahasiswa terhadap layanan tendik diatas, dapat disimpulkan bahwa, secara umum, kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian Untag Samarinda **BAIK**

4.3 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan kritik/saran yang diperoleh dari responden, maka perlu adanya rencana tindak lanjut untuk perbaikan atau peningkatan terhadap layanan proses pendidikan. Berikut adalah rencana tindak lanjut adalah sebagai berikut:

No	Kritik/Saran	Rencana Tindak Lanjut
1	Fasilitas Fakultas Pertanian Untag Samarinda perlu ditingkatkan terutama kamar mandi agar lebih baik	Penambahan dan perbaikan kamar mandi serta menjaga kebersihan kamar mandi (toilet)
2	Kenyamanan ruang kelas dan Lab. perlu ditingkatkan dengan penambahan AC dan kipas angin	Penambahan jumlah ac dan kipas angin di beberapa kelas
3	Pelayanan tendik agar lebih ramah dan tidak judes	Meningkatkan mutu pelayanan dan Mengikutsertakan tendik dalam pelatihan tentang kinerja pelayanan

4.4. Penutup

Demikianlah laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan tendik ini kami buat, semoga dapat memberikan gambaran dan kondisi riil serta untuk evaluasi dan perbaikan di Fakultas Pertanian Untag Samarinda.