

# 2024

## LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

BERBASIS ISO 9001:2015  
DAN ISO 21001:2018

Disiapkan Oleh:

**TIM PELAKSANA ISO  
FP UTU**

**2024**



 0655-7018802

 [www.fp.utu.ac.id](http://www.fp.utu.ac.id)

 @pertanian@utu.ac.id

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Mahasiswa merupakan komponen vital dalam proses pendidikan di perguruan tinggi. Sebagai pengguna terbesar dari layanan yang disediakan universitas, mahasiswa memiliki peran penting dalam menilai dan memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan yang diterima. Di era globalisasi dan keterbukaan saat ini, kualitas layanan akademik yang diberikan universitas akan sangat menentukan daya saing lulusannya di masa mendatang. Oleh karena itu, universitas harus secara rutin melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan akademiknya.

Sebagai sebuah perguruan tinggi, Universitas Teuku Umar memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan akademik yang berkualitas kepada mahasiswanya. Layanan akademik ini mencakup berbagai aspek, mulai dari administrasi perkuliahan hingga layanan pendukung lainnya seperti perpustakaan, fasilitas penelitian, dan infrastruktur kampus. Layanan-layanan ini bertujuan untuk mendukung proses belajar mengajar sehingga mahasiswa dapat mencapai hasil belajar yang optimal.

Monitoring terhadap layanan akademik diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Dalam konteks ini, kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting. Kepuasan mahasiswa mencerminkan tingkat keberhasilan layanan yang diberikan oleh universitas, termasuk Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar. Jika mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik yang mereka terima, hal ini menunjukkan bahwa universitas berhasil memberikan layanan yang berkualitas.

Sebaliknya, apabila mahasiswa merasa kurang puas, hal ini bisa menjadi tanda bahwa ada aspek-aspek layanan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik menjadi salah satu alat penting dalam proses evaluasi ini. Hasil survei tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh Fakultas Pertanian.

Layanan akademik yang berkualitas tidak hanya berdampak pada pengalaman belajar mahasiswa selama kuliah, tetapi juga pada kemampuan mereka setelah lulus. Mahasiswa yang didukung oleh layanan akademik yang baik akan lebih siap menghadapi tantangan di dunia kerja. Mereka akan memiliki kompetensi yang dibutuhkan untuk bersaing dalam pasar tenaga kerja yang semakin kompetitif, baik di tingkat nasional maupun internasional.

Selain itu, layanan akademik yang baik juga dapat meningkatkan reputasi universitas. Perguruan tinggi yang dikenal memiliki layanan akademik yang unggul akan lebih mudah menarik minat calon mahasiswa baru, yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendaftar dan memperkuat posisi universitas dalam peta persaingan pendidikan tinggi.

Dengan demikian, kepuasan mahasiswa juga berperan dalam memperkuat citra dan daya tarik universitas di mata masyarakat.

Dalam upaya untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan akademik, Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar merasa perlu melakukan Monitoring dan Evaluasi (Monev) secara berkala. Kegiatan ini dirancang untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan layanan yang ada, serta merumuskan langkah-langkah strategis untuk perbaikan di masa mendatang. Melalui Monev ini, fakultas dapat memastikan bahwa layanan akademik yang diberikan tidak hanya memenuhi harapan mahasiswa, tetapi juga mampu memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan kompetensi mereka.

Secara khusus, Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola fakultas dalam menyusun rencana tindak lanjut yang tepat. Dengan mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan, Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar dapat terus berupaya memberikan pelayanan prima dan mendukung pengembangan akademik mahasiswa secara holistik.

## **B. Tujuan Monev**

Monitoring dan Evaluasi (Monev) Layanan Akademik ini bertujuan untuk:

1. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan layanan akademik yang dilakukan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola fakultas;
2. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik;
3. Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari kualitas pelayanan akademik;
4. Menjadi bahan acuan dalam rapat tinjauan manajemen guna perbaikan layanan di masa mendatang.

## **C. Manfaat Monev**

Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik ini diharapkan dapat:

1. Mendorong partisipasi mahasiswa dalam menilai kinerja unit pelayanan;
2. Memotivasi unit pelayanan untuk terus meningkatkan kualitas layanan;
3. Mendorong unit pelayanan agar lebih aktif dan inovatif dalam menyelenggarakan layanan akademik.

## **D. Waktu Pelaksanaan Monev**

Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik Tahun 2023/2024 akan berlangsung selama empat bulan, dimulai dari Februari hingga Juni 2024. Data akan dikumpulkan melalui Sistem Informasi Akademik Mahasiswa dan survei menggunakan Google Form yang disebarakan kepada mahasiswa.

### **E. Aspek-aspek yang Dinilai**

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik akan dinilai berdasarkan aspek-aspek berikut:

- a. Bidang Penalaran dan Kreativitas
- b. Bidang Minat dan Bakat
- c. Bidang Layanan Kesehatan
- d. Bidang Layanan Beasiswa
- e. Bidang Layanan Bimbingan dan Konseling
- f. Bidang Kewirausahaan
- g. Bidang Layanan Bimbingan Karir

## **BAB II. METODOLOGI**

### **A. Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner**

Penyebaran dan pengisian kuesioner dilaksanakan mulai tanggal April 2024 hingga Mei 2024. Kuesioner tersebut diisi oleh mahasiswa melalui Google Form yang disebarakan melalui platform WhatsApp.

### **B. Subjek/Profil Responden**

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar. Responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah mahasiswa aktif di Fakultas Pertanian selama Tahun Akademik 2023/2024.

### **C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data**

Survei ini menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling, di mana sampel yang diambil adalah mahasiswa aktif di Fakultas Pertanian pada Tahun Akademik 2023/2024. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diisi oleh responden secara daring menggunakan Google Form. Tautan kuesioner disebarakan melalui WhatsApp. Kuesioner tersebut mencakup aspek-aspek yang ditentukan. Pernyataan tersebut diukur menggunakan skala Likert dengan 5 pilihan: 1) Sangat Puas, 2) Puas, 3) Netral, 4) Kurang Puas dan 5) Tidak Puas.

### **D. Pengolahan Data**

Data yang terkumpul melalui Google Form diolah untuk menghasilkan laporan survei.

### **BAB III. HASIL SURVEY**

#### **1. Kepuasan terhadap Mutu Pelayanan Akademik**

Kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan akademik di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar diukur berdasarkan beberapa indikator dan pertimbangan, antara lain:

a. Responsivitas:

Seberapa cepat dan efektif Fakultas Pertanian merespons kebutuhan mahasiswa dalam berbagai aspek akademik.

b. Kualitas Pengajaran:

Evaluasi terhadap kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan, kejelasan dalam menjelaskan topik, serta metode pengajaran yang diterapkan selama perkuliahan.

c. Fasilitas dan Infrastruktur:

Penilaian terhadap ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung akademik, seperti ruang kuliah, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas lainnya yang ada di fakultas.

d. Dukungan Akademik:

Ketersediaan layanan bimbingan akademik, konseling, serta bantuan akademik lainnya yang membantu mahasiswa dalam proses pembelajaran dan perkembangan akademik.

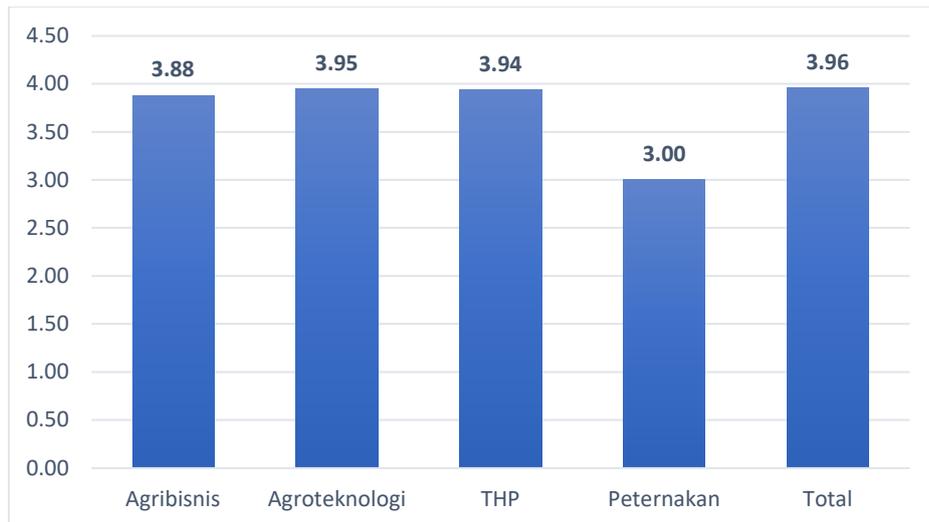
e. Administrasi dan Layanan Mahasiswa:

Efisiensi dan kemudahan dalam berbagai proses administrasi, seperti pendaftaran, pembayaran, serta layanan administrasi lainnya yang terkait dengan kegiatan akademik mahasiswa.

f. Kesempatan Karier dan Alumni:

Kesempatan yang diberikan fakultas kepada mahasiswa untuk terlibat dalam kegiatan magang, proyek-proyek penelitian, atau program lain yang mendukung pengembangan karier mereka setelah lulus dari Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar.

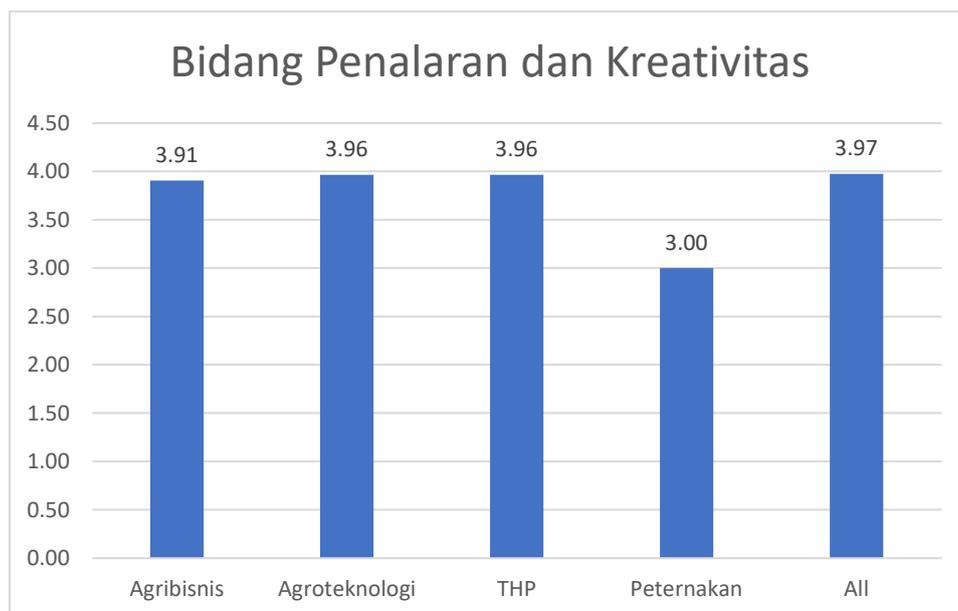
Dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan tenaga pendidik di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar, Mahasiswa(i) mengisi kuesioner dengan baik dan benar sebagai bentuk evaluasi dan perbaikan bagi tenaga pendidik untuk dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Hasil rekapitan jawaban adalah sebagai berikut:



**Gambar 1. Grafik Hasil Jawaban Kuesioner**

Berdasarkan data yang ditampilkan pada grafik di atas, nilai rata-rata untuk setiap program studi (prodi) adalah sebagai berikut: Agribisnis memiliki nilai rata-rata jawaban 3,88, Agroteknologi dengan nilai rata-rata jawaban tertinggi 3,95, diikuti oleh THP (Teknologi Hasil Pertanian) dengan nilai rata-rata jawaban 3,94, dan Peternakan dengan nilai jawaban terendah sebesar 3,00. Secara keseluruhan, nilai rata-rata total jawaban dari seluruh prodi adalah 3,95.

## 2. Pelayanan Bidang Penalaran dan Kreativitas



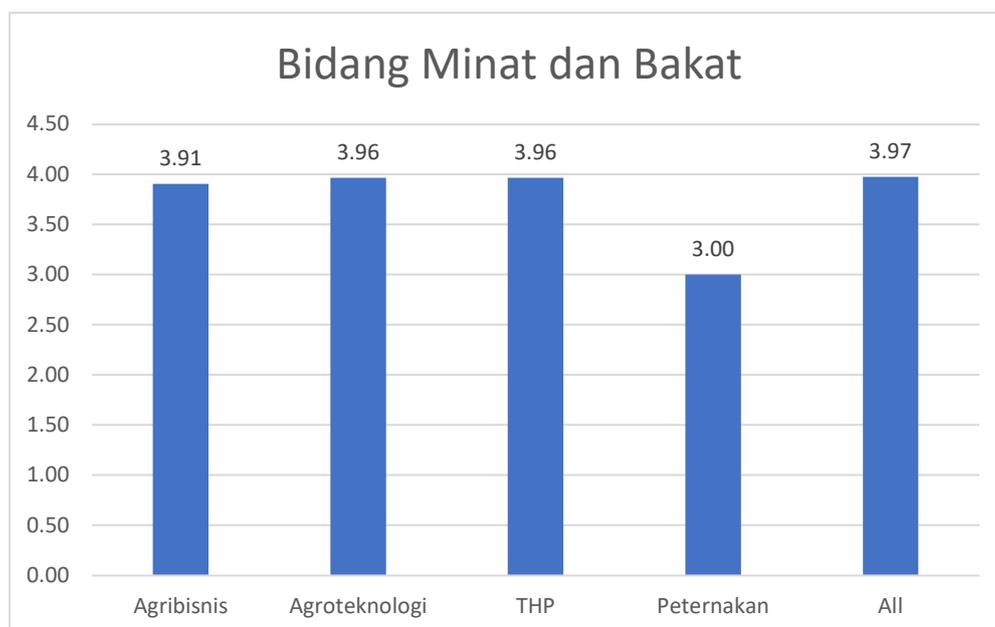
**Gambar 2. Grafik Hasil Jawaban Kuesioner Bidang Penalaran dan Kreativitas**

Berdasarkan data yang diperoleh, berikut adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap bidang penalaran dan kreativitas di setiap program studi:

1. **Agroteknologi** dan **Teknologi Hasil Pertanian (THP)** mencatat tingkat kepuasan yang tinggi, masing-masing dengan nilai rata-rata **3,99**.
2. **Agribisnis** juga menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dengan nilai rata-rata **3,94**.
3. Sebaliknya, **Peternakan** memiliki tingkat kepuasan yang paling rendah dengan nilai rata-rata **3,00**.
4. Secara keseluruhan, nilai rata-rata untuk semua program studi adalah **4,00**, menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik dalam bidang penalaran dan kreativitas.

Kesimpulan ini menegaskan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam bidang penalaran dan kreativitas. Namun, perhatian khusus perlu diberikan kepada prodi Peternakan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan mahasiswa di bidang ini. Langkah-langkah perbaikan yang efektif dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan memuaskan kebutuhan mahasiswa di seluruh program studi.

### 3. Pelayanan Bidang Minat dan Bakat



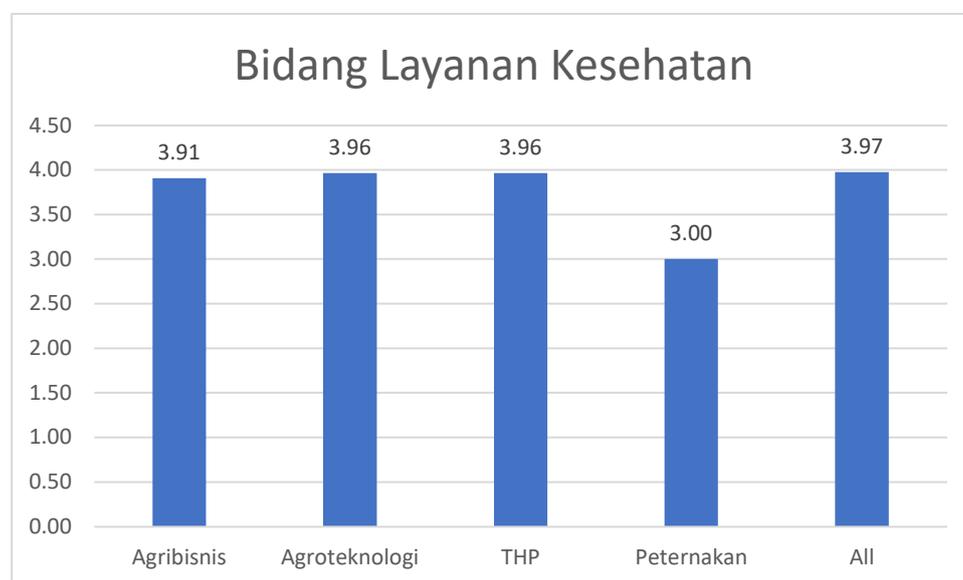
**Gambar 3. Grafik Hasil Jawaban Kuesioner Pelayanan Bidang Minat dan Bakat**

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap bidang minat dan bakat, berikut adalah tingkat kepuasan di setiap program studi:

1. **Agroteknologi** mencatat tingkat kepuasan tertinggi dengan nilai rata-rata **3,85**.
2. **Teknologi Hasil Pertanian (THP)** juga menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dengan nilai rata-rata **3,83**.
3. **Agribisnis** memiliki tingkat kepuasan sedikit lebih rendah dengan nilai rata-rata **3,78**.
4. **Peternakan** menunjukkan tingkat kepuasan yang paling rendah dengan nilai rata-rata **3,00**.
5. Secara keseluruhan, nilai rata-rata kepuasan untuk semua program studi adalah **3,85**, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diberikan di bidang minat dan bakat.

Kesimpulan ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan pelayanan dalam bidang minat dan bakat, terutama di prodi Agroteknologi dan THP. Namun, prodi Peternakan perlu perhatian lebih untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan mahasiswa dalam bidang ini. Upaya perbaikan dan pengembangan program yang lebih baik dapat membantu meningkatkan kepuasan di semua program studi.

#### 4. Pelayanan Bidang Layanan Kesehatan



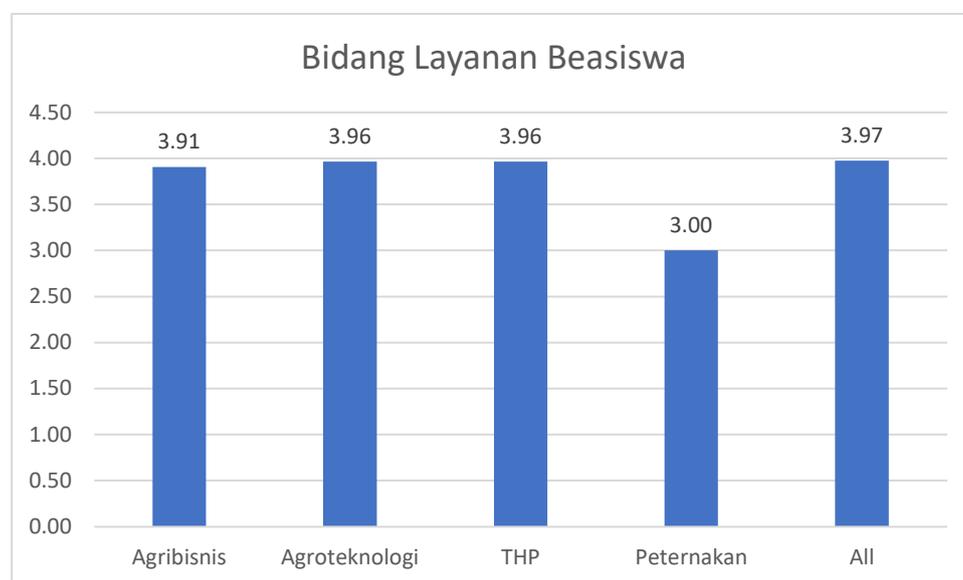
**Gambar 4. Grafik Hasil Jawaban Kuesioner Pelayanan Bidang Minat dan Bakat**

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kesehatan, berikut adalah tingkat kepuasan di setiap program studi:

1. **Agroteknologi** mencatat tingkat kepuasan tertinggi dengan nilai rata-rata **3,91**.
2. **Teknologi Hasil Pertanian (THP)** juga menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dengan nilai rata-rata **3,90**.
3. **Agribisnis** memiliki tingkat kepuasan sedikit lebih rendah dengan nilai rata-rata **3,86**.
4. **Peternakan** menunjukkan tingkat kepuasan yang paling rendah dengan nilai rata-rata **3,00**.
5. Secara keseluruhan, nilai rata-rata kepuasan untuk semua program studi adalah **3,91**, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan layanan kesehatan yang diberikan.

Kesimpulan ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas dengan layanan kesehatan yang tersedia, terutama di prodi Agroteknologi dan THP. Namun, prodi Peternakan perlu mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan mahasiswa dalam layanan kesehatan. Upaya perbaikan dan pengembangan program yang lebih baik akan membantu meningkatkan kualitas layanan di seluruh program studi.

## 5. Pelayanan Bidang Layanan Beasiswa



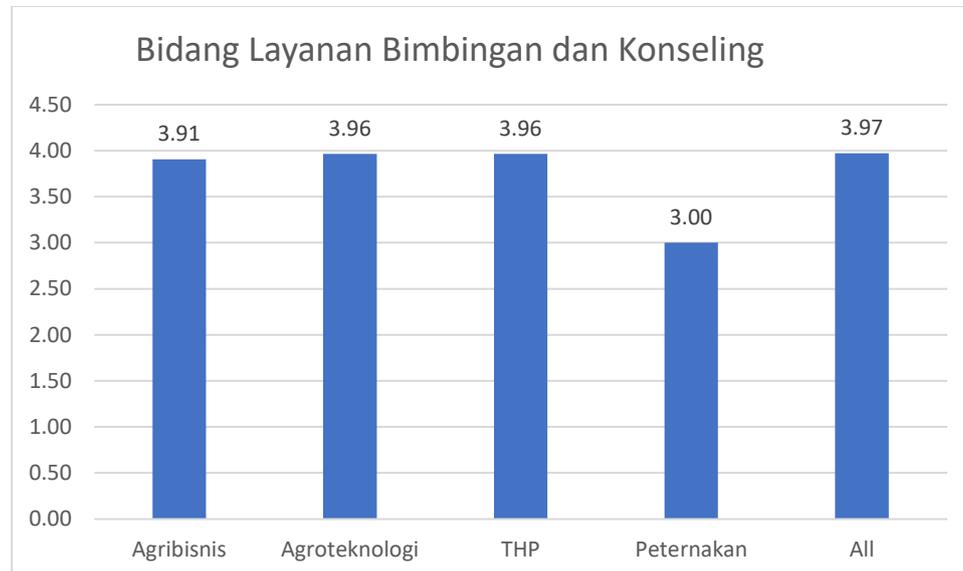
**Gambar 5. Grafik Hasil Jawaban Kuesioner Pelayanan Bidang Layanan Beasiswa**

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan beasiswa, berikut adalah tingkat kepuasan di setiap program studi:

1. **Agroteknologi** dan **Teknologi Hasil Pertanian (THP)** mencatat tingkat kepuasan tertinggi dengan nilai rata-rata masing-masing **3,97**.
2. **Agribisnis** juga menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dengan nilai rata-rata **3,91**.
3. **Peternakan** memiliki tingkat kepuasan yang paling rendah dengan nilai rata-rata **3,00**.
4. Secara keseluruhan, nilai rata-rata kepuasan untuk semua program studi adalah **3,98**, menunjukkan bahwa mahasiswa umumnya merasa puas dengan layanan beasiswa yang diberikan.

Kesimpulan ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan layanan beasiswa yang tersedia, terutama di prodi Agroteknologi dan THP. Namun, prodi Peternakan perlu mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan mahasiswa dalam layanan beasiswa. Dengan melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan, diharapkan kepuasan mahasiswa di seluruh program studi dapat meningkat lebih lanjut.

## 6. Pelayanan Bidang Layanan Bimbingan dan Konseling



**Gambar 6. Grafik Hasil Jawaban Kuesioner Pelayanan Bidang Layanan Bimbingan dan Konseling**

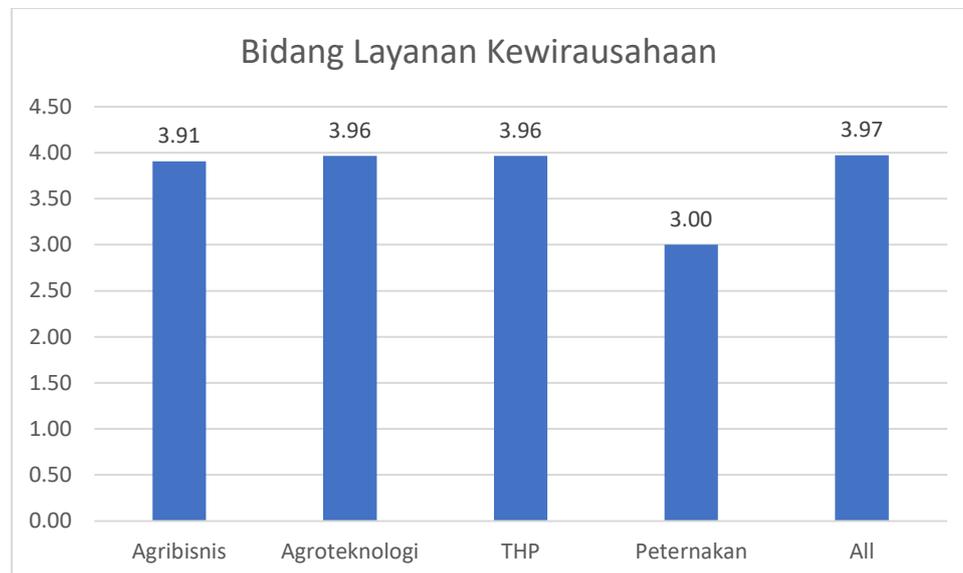
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan konseling, berikut adalah tingkat kepuasan di setiap program studi:

1. **Agroteknologi** mencatat tingkat kepuasan tertinggi dengan nilai rata-rata **4,00**.

2. **Teknologi Hasil Pertanian (THP)** juga menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dengan nilai rata-rata **3,99**.
3. **Agribisnis** memiliki tingkat kepuasan yang sedikit lebih rendah dengan nilai rata-rata **3,93**.
4. **Peternakan** menunjukkan tingkat kepuasan yang paling rendah dengan nilai rata-rata **3,00**.
5. Secara keseluruhan, nilai rata-rata kepuasan untuk semua program studi adalah **4,01**, menunjukkan bahwa mahasiswa umumnya merasa puas dengan layanan bimbingan konseling yang diberikan.

Kesimpulan ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas dengan layanan bimbingan konseling, dengan Agroteknologi sebagai program studi yang paling memuaskan. Namun, prodi Peternakan perlu mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan mahasiswa dalam layanan ini. Upaya perbaikan dan pengembangan program yang lebih baik diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan bimbingan konseling di seluruh program studi.

## 7. Pelayanan Bidang Layanan Kewirausahaan



**Gambar 7. Grafik Hasil Jawaban Kuesioner Pelayanan Bidang Layanan Kewirausahaan**

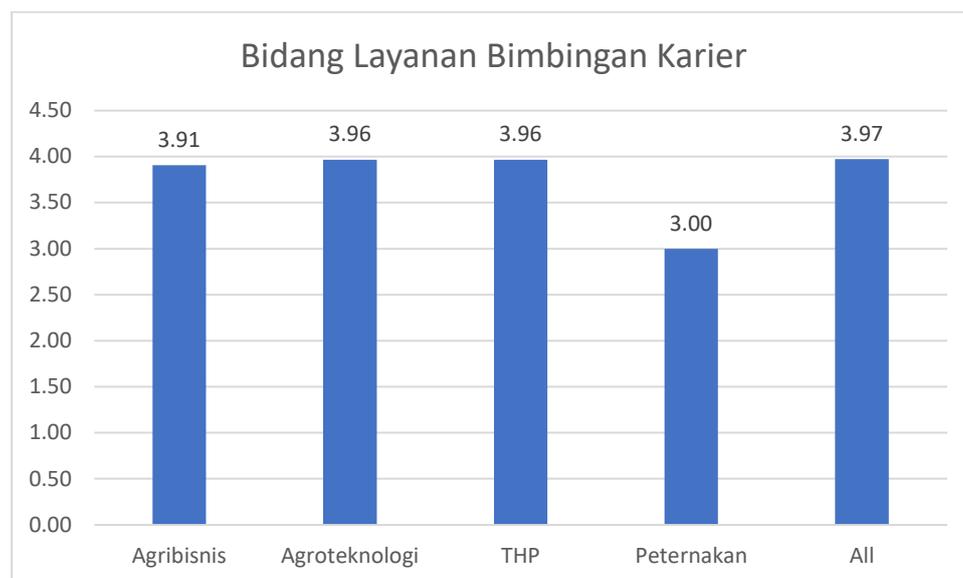
Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kewirausahaan, berikut adalah tingkat kepuasan di setiap program studi:

1. **Agroteknologi** dan **Teknologi Hasil Pertanian (THP)** mencatat tingkat kepuasan tertinggi, masing-masing dengan nilai rata-rata **3,96**.

2. **Agribisnis** juga menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dengan nilai rata-rata **3,90**.
3. **Peternakan** memiliki tingkat kepuasan yang paling rendah dengan nilai rata-rata **3,00**.
4. Secara keseluruhan, nilai rata-rata kepuasan untuk semua program studi adalah **3,97**, menunjukkan bahwa mahasiswa umumnya merasa puas dengan layanan kewirausahaan yang diberikan.

Kesimpulan ini menegaskan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan layanan kewirausahaan, terutama di prodi Agroteknologi dan THP. Namun, prodi Peternakan perlu mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan mahasiswa dalam layanan kewirausahaan. Upaya peningkatan kualitas program dan dukungan bagi mahasiswa di seluruh program studi diharapkan dapat membantu mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

## 8. Pelayanan Bidang Layanan Bimbingan Karir



**Gambar 8. Grafik Hasil Jawaban Kuesioner Pelayanan Bidang Layanan Bimbingan Karir**

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan karir, berikut adalah tingkat kepuasan di setiap program studi:

1. **Agroteknologi** dan **Teknologi Hasil Pertanian (THP)** mencatat tingkat kepuasan tertinggi, masing-masing dengan nilai rata-rata **3,96**.
2. **Agribisnis** juga menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dengan nilai rata-rata **3,91**.

3. **Peternakan** memiliki tingkat kepuasan yang paling rendah dengan nilai rata-rata **3,00**.
4. Secara keseluruhan, nilai rata-rata kepuasan untuk semua program studi adalah **3,97**, menunjukkan bahwa mahasiswa umumnya merasa puas dengan layanan bimbingan karir yang diberikan.

Kesimpulan ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas dengan layanan bimbingan karir, terutama di prodi Agroteknologi dan THP. Namun, prodi Peternakan memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan mahasiswa dalam layanan ini. Peningkatan kualitas layanan bimbingan karir diharapkan dapat membantu semua mahasiswa mencapai potensi karir mereka dengan lebih baik.