

2024

LAPORAN SURVEY KEPUASAN ORANGTUA/WALI TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

BERBASIS ISO 9001:2015
DAN ISO 21001:2018

Disiapkan Oleh:

**TIM PELAKSANA ISO
FP UTU**

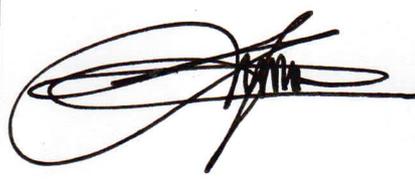
2024



Laporan Survey Kepuasan Pelayanan Akademik Fakultas Pertanian Terhadap Orang Tua Mahasiswa



Disiapkan oleh :	Tim Satuan Penjamin Mutu Fakultas
Diperiksa oleh :	Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kemahasiswaan
Disahkan oleh :	Dekan Fakultas Pertanian

Disiapkan oleh:	Diperiksa oleh:	Disahkan oleh:
		
Hasanuddin Husin, S.P., M.Sc Ketua Tim Penyusun	Dr. Irvan Subandar, SP., MP Wakil Dekan I	Ir. Rusdi Faizin, M.Si Dekan

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan tinggi merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan penting dalam membangun kualitas sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing. Salah satu aspek yang sangat menentukan keberhasilan suatu institusi pendidikan adalah kualitas pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiswanya. Oleh karena itu, evaluasi terhadap pelayanan akademik menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan bahwa institusi tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa serta pemangku kepentingan lainnya, termasuk orangtua mahasiswa.

Fakultas Pertanian sebagai salah satu unit pendidikan di perguruan tinggi memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan akademik yang optimal kepada mahasiswa. Pelayanan akademik ini mencakup berbagai aspek, mulai dari proses perkuliahan, penyusunan kurikulum, sistem ujian, hingga dukungan terhadap pengembangan akademik mahasiswa, yang semua itu tidak terlepas dari peran orangtua mahasiswa. Sebagai pihak yang memiliki kepentingan langsung terhadap perkembangan pendidikan anak-anak mereka, orangtua memiliki pandangan dan harapan yang perlu dipertimbangkan oleh pihak fakultas. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan akademik Fakultas Pertanian, Universitas Teuku Umar (UTU), adalah melakukan survei kepuasan melalui link: <https://tinyurl.com/AngketKepuasanLayananAkademik>.

Survei kepuasan orangtua ini bertujuan untuk mengukur seberapa puas orangtua terhadap berbagai aspek pelayanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Pertanian UTU. Penilaian ini tidak hanya mencakup aspek teknis, seperti kualitas pengajaran dan fasilitas yang tersedia, tetapi juga mencakup kepuasan terhadap komunikasi antara fakultas dengan orangtua, serta bagaimana kebijakan dan program akademik fakultas mempengaruhi perkembangan akademik dan kesejahteraan mahasiswa. Jika mutu layanan yang diterima oleh pelanggan/ konsumen sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu layanan dinilai baik atau memuaskan. Jika mutu layanan melebihi dari yang diharapkan oleh pelanggan/konsumen, maka mutu layanan dinilai ideal. Namun, jika mutu layanan lebih rendah dari yang diharapkan oleh pelanggan/konsumen maka dinilai buruk.

Instrumen angket yang digunakan secara umum diklasifikasikan dalam dua indikator, yaitu indikator pendukung dan indikator utama.

a. Indikator pendukung

Dengan sub-indikator sebagai berikut:

A3 Tingkat Pendidikan

A4 Pekerjaan

b. Indikator Utama

Dengan sub-indikator sebagai berikut:

B1 Pelayanan Administrasi Akademik

B2 Kualitas Pengajaran dan Dosen

B3 Fasilitas Akademik

B4 Dukungan Akademik

B5 Keterlibatan Orang Tua

B. Tujuan Monev

Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Akademik Fakultas Pertanian Terhadap Orangtua/Wali ini bertujuan untuk:

1. Menilai tingkat kepuasan orangtua/wali terhadap pelayanan akademik.
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan akademik.
3. Menjamin akuntabilitas dan transparansi pelayanan akademik.
4. Memperkuat hubungan antara Orangtua dan Pihak Akademik.
5. Menjadi bahan rujukan dalam penetapan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas layanan.

C. Manfaat Monev

Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik ini memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas pelayanan akademi.
2. Meningkatkan kepuasan Orangtua/Wali
3. Memperkuat hubungan antara Fakultas dan Orangtua/Wali
4. Meningkatkan daya saing fakultas

D. Aspek yang Dinilai

Tingkat kepuasan Orangtua/Wali mahasiswa terhadap pelayanan akademik Fakultas Pertanian.

BAB II. METODOLOGI

A. Waktu Pelaksanaan Monev

Pelaksanaan Monev Kepuasan Pelayanan Akademik Fakultas Pertanian terhadap Orangtua/Wali mahasiswa pada tahun ajaran 2023/2024 dilakukan selama satu bulan, dimulai dari Juli 2024 hingga Agustus 2024. Data dikumpulkan dari hasil pengisian angket survey oleh Orangtua/Wali mahasiswa melalui Google Form yang telah disebarakan.

B. Subjek/Profil Responden

Survei ini merupakan survei tingkat kepuasan Orangtua/Wali mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Fakultas Pertanian, Universitas Teuku Umar. Responden dalam survei ini adalah sampel dari Orangtua/Wali mahasiswa aktif pada semester genap di Tahun Akademik 2023/2024.

C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam survei ini adalah purposive sampling, yaitu Orangtua/Wali mahasiswa aktif Tahun Akademik 2023/2024. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuisisioner. Responden diminta untuk mengisi kuesioner melalui Google Form, yang dikirimkan melalui WhatsApp. Diukur menggunakan skala Likert 1-5, di mana skala tersebut menunjukkan: 1) Tidak Puas, 2) Kurang Puas, 3) Puas, 4) Sangat Puas, dan 5) Sangat Puas.

D. Pengolahan Data

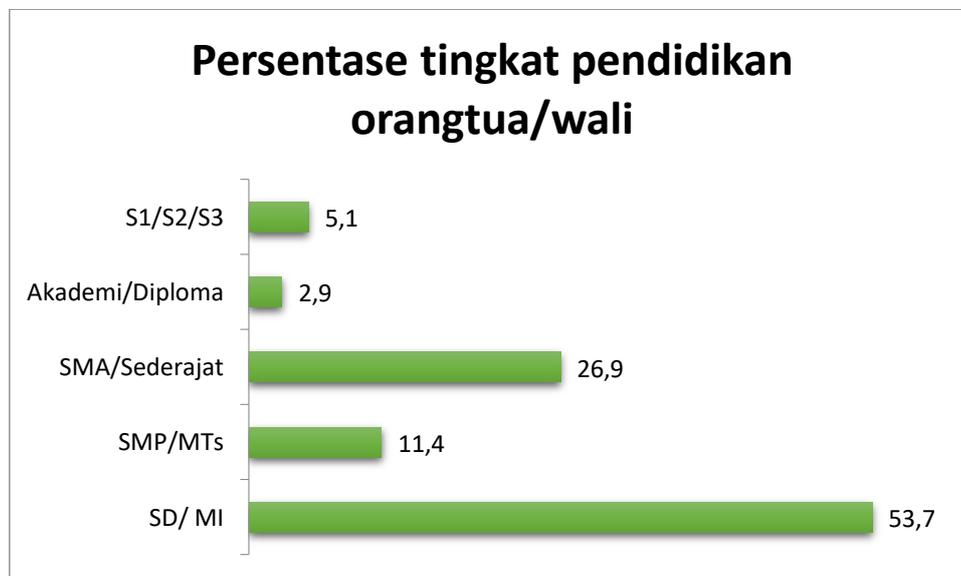
Data diolah berdasarkan hasil pengisian survei yang dilakukan melalui Google Form.

BAB III. HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN

1. Indikator Pendukung

A3. Tingkat Pendidikan Orangtua/Wali

Dalam rangka untuk meningkatkan Pelayanan Akademik di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar, Orangtua/Wali dari Mahasiswa Lingkup Fakultas Pertanian telah mengisi kuesioner dengan baik dan benar sebagai bentuk evaluasi dan perbaikan bagi Fakultas Pertanian untuk dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Jumlah responden yang dijadikan sampel dalam perhitungan analisis survei sebesar 174 orang. Persentase tingkat pendidikan orang tua/wali mahasiswa FP disajikan dalam Grafik pada Gambar 1. sebagai berikut:



Gambar 1. Persentase tingkat pendidikan

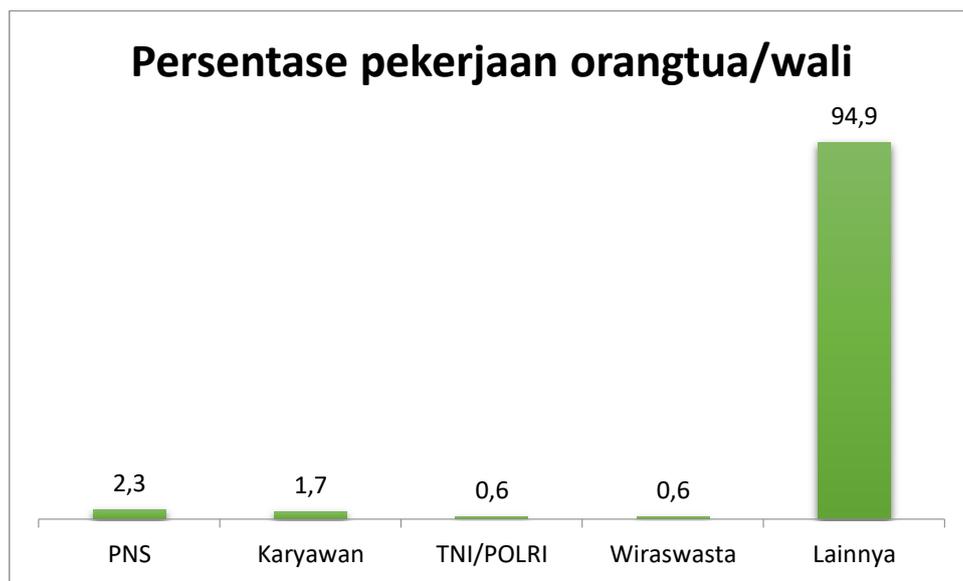
Berdasarkan Gambar 1. dapat diketahui bahwa sebagian orang tua/wali mahasiswa berpendidikan maksimal pada tingkat SD/MI. Dari grafik juga dapat diketahui bahwa persentase tertinggi pendidikan orang tua / wali adalah pada tingkat SD yakni 53,7%. Hal ini dapat diartikan adanya indikasi/kemungkinan adanya upaya orang tua/wali dalam perbaikan atau peningkatan jenjang pendidikan anak dibandingkan orang tua/wali.

Tingkat pendidikan orangtua/wali memiliki peran penting dalam memahami bagaimana mereka menilai kualitas pelayanan akademik di fakultas. Tingkat pendidikan

orangtua sering kali berpengaruh pada ekspektasi mereka terhadap pendidikan anak-anak mereka. Orangtua dengan latar belakang pendidikan tinggi mungkin memiliki harapan yang lebih besar terkait dengan kualitas pengajaran, fasilitas, dan proses akademik lainnya, sementara orangtua dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah mungkin lebih fokus pada aspek-aspek praktis dan administratif.

A4. Pekerjaan

Persentase jenis pekerjaan orang tua/wali mahasiswa dari Fakultas Pertanian disajikan dalam Gambar 2 berikut ini:



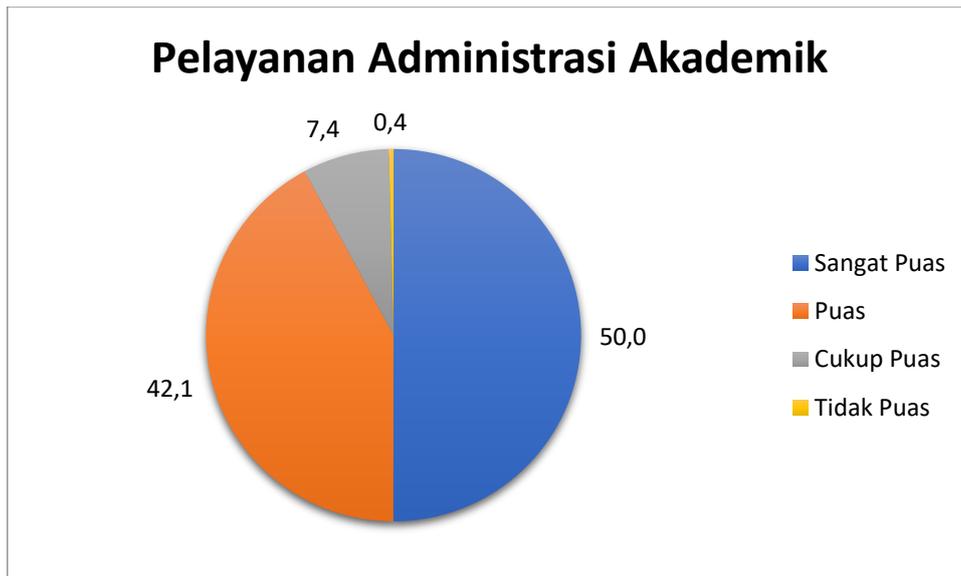
Gambar 2. Persentase pekerjaan orangtua/wali

Berdasarkan Gambar 2. dapat diketahui bahwa pekerjaan orang tua wali belum dapat identifikasi sepenuhnya. Hal ini dapat dilihat dari pemilihan opsi Lainnya. Hal ini mungkin dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kedepan terkait penambahan opsi dalam angket terutama pekerjaan orang tua/wali.

B. Indikator Utama

B1. Pelayanan Administrasi Akademik

Hasil analisis pelayanan administrasi di lingkungan Fakultas Pertanian dideskripsikan melalui Gambar 3 dan Tabel 1 di bawah ini:



Gambar 3. Grafik pelayanan administrasi akademik

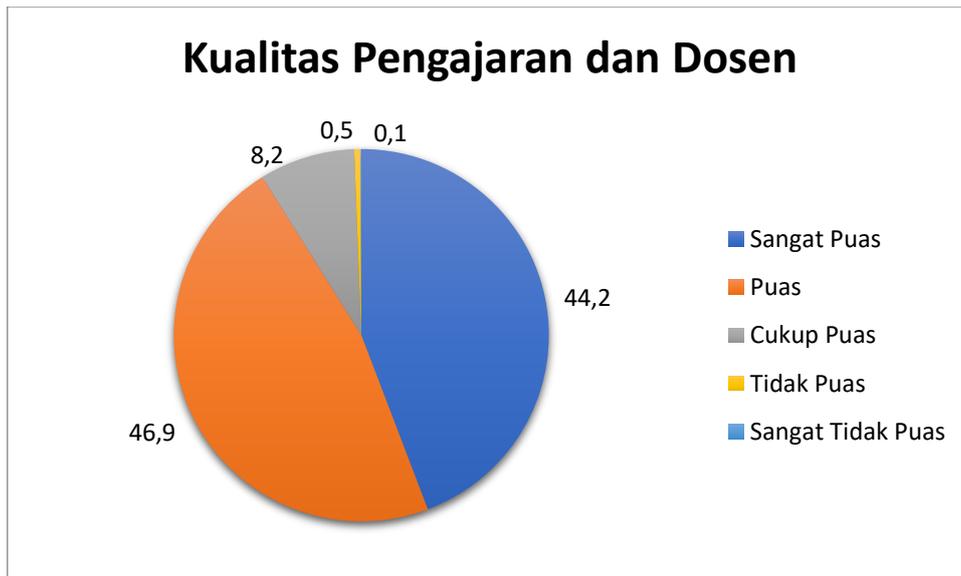
Tabel 1. Indeks pelayanan administrasi akademik

Kriteria	Frekuensi	Indeks (%)	Keterangan
Sangat Puas	80	91,7	Sangat Puas
Puas	72		
Cukup Puas	20		
Tidak Puas	2		
Sangat Tidak Puas	0		

Berdasarkan Gambar 3 dapat diketahui bahwa lebih dari sebagian responden menyatakan sangat puas atau puas terhadap pelayanan akademik yang dilakukan oleh lingkup Fakultas Pertanian. Hal ini sejalan dengan indeks yang diperoleh yakni sebesar 91,7% yang diklasifikasikan dalam kriteria sangat puas.

B2. Kualitas Pengajaran dan Dosen

Hasil analisis kualitas pengajaran dan dosen di lingkungan Fakultas Pertanian dideskripsikan melalui Gambar 4 dan Tabel 2 di bawah ini:



Gambar 4. Grafik kualitas pengajaran dan dosen

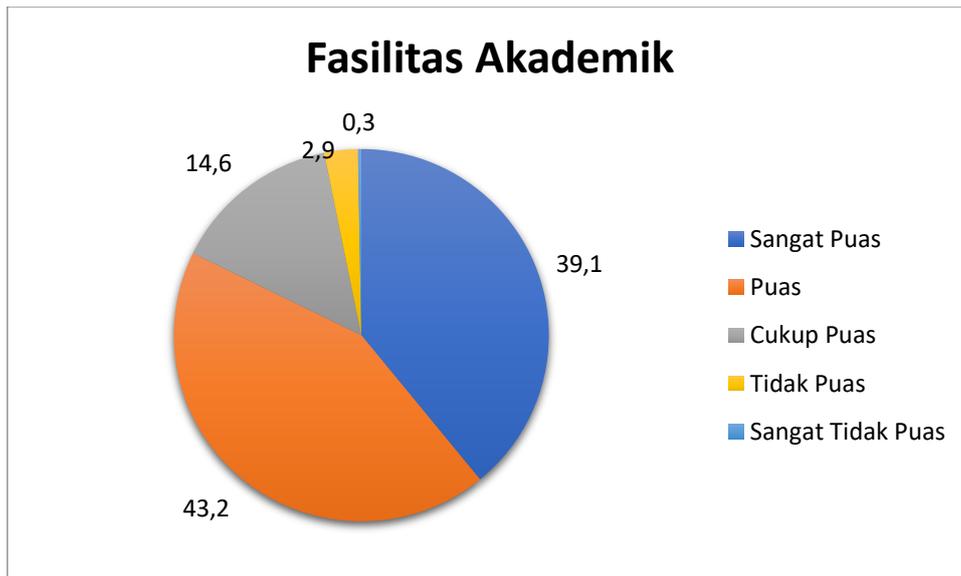
Tabel 2. Indeks kualitas pengajaran dan dosen

Kriteria	Frekuensi	Indeks (%)	Keterangan
Sangat Puas	65	84,8	Sangat Puas
Puas	86		
Cukup Puas	20		
Tidak Puas	2		
Sangat Tidak Puas	1		

Berdasarkan Gambar 4 dapat diketahui bahwa lebih dari sebagian responden menyatakan sangat puas atau puas terhadap kualitas pengajaran dan dosen di Fakultas Pertanian. Hal ini sejalan dengan indeks yang diperoleh yakni sebesar 84,8% yang diklasifikasikan dalam kriteria sangat puas.

B3. Fasilitas Akademik

Hasil analisis fasilitas akademik yang disediakan oleh Fakultas Pertanian dideskripsikan melalui Gambar 5 dan Tabel 3 di bawah ini:



Gambar 5. Grafik fasilitas akademik

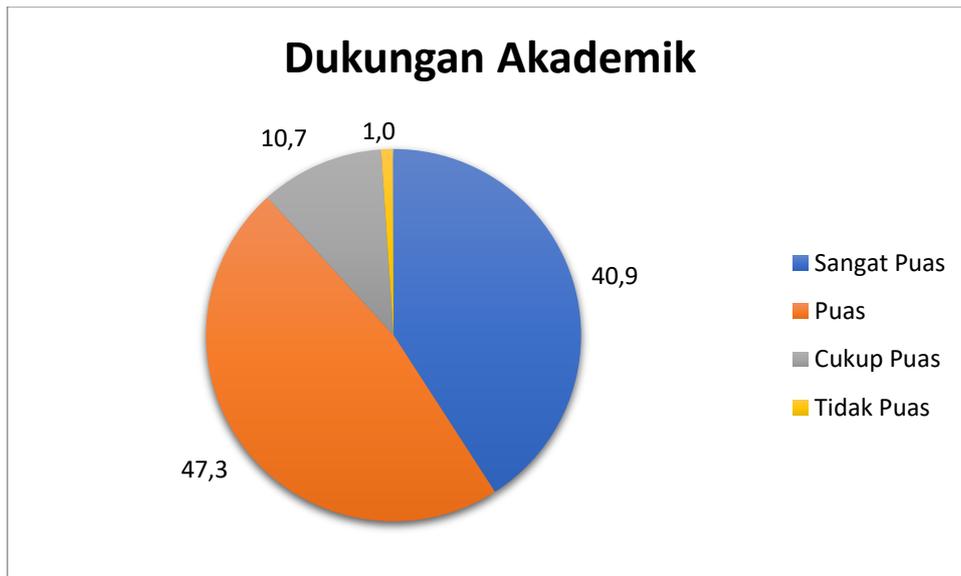
Tabel 3. Indeks fasilitas akademik

Kriteria	Frekuensi	Indeks (%)	Keterangan
Sangat Puas	55	79,4	Puas
Puas	74		
Cukup Puas	33		
Tidak Puas	10		
Sangat Tidak Puas	2		

Berdasarkan Gambar 5 dapat diketahui bahwa lebih dari sebagian responden menyatakan puas terhadap kualitas pengajaran dan dosen di Fakultas Pertanian. Hal ini sejalan dengan indeks yang diperoleh yakni sebesar 79,4% yang diklasifikasikan dalam kriteria puas.

B4. Dukungan Akademik

Hasil analisis kepuasan orang tua/wali terhadap dukungan akademik Fakultas Pertanian dideskripsikan melalui Gambar 6 dan Tabel 4 di bawah ini:



Gambar 6. Grafik dukungan akademik

Tabel 4. Indeks dukungan akademik

Kriteria	Frekuensi	Indeks (%)	Keterangan
Sangat Puas	59	82,9	Sangat Puas
Puas	85		
Cukup Puas	26		
Tidak Puas	4		
Sangat Tidak Puas	0		

Berdasarkan Gambar 6 dapat diketahui bahwa lebih dari sebagian responden menyatakan sangat puas atau puas terhadap kualitas pengajaran dan dosen di Fakultas Pertanian. Hal ini sejalan dengan indeks yang diperoleh yakni sebesar 82,9% yang diklasifikasikan dalam kriteria sangat puas.

B5. Keterlibatan Orang Tua

Hasil analisis keterlibatan orang tua/wali terhadap pelayanan akademik Fakultas Pertanian dideskripsikan melalui Gambar 7 dan Tabel 5 di bawah ini:



Gambar 7. Grafik keterlibatan orang tua/wali

Tabel 5. Indeks keterlibatan orang tua/wali

Kriteria	Frekuensi	Indeks (%)	Keterangan
Sangat Puas	46	80,3	Sangat Puas
Puas	90		
Cukup Puas	35		
Tidak Puas	3		
Sangat Tidak Puas	0		

Berdasarkan Gambar 7 dapat diketahui bahwa lebih dari sebagian responden menyatakan sangat puas atau puas terhadap kualitas pengajaran dan dosen di Fakultas Pertanian. Hal ini sejalan dengan indeks yang diperoleh yakni sebesar 80,3% yang diklasifikasikan dalam kriteria sangat puas.

BAB IV. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, berikut adalah kesimpulan terkait pelayanan akademik di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar:

1. **Tingkat Pendidikan Orang Tua/Wali:** Sebagian besar orang tua/wali mahasiswa memiliki tingkat pendidikan yang rendah, dengan 53,7% memiliki pendidikan maksimal di tingkat SD/MI. Hal ini menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan anak-anak mereka, mengingat peran orang tua yang sangat mempengaruhi harapan terhadap kualitas pendidikan.
2. **Pekerjaan Orang Tua/Wali:** Data mengenai pekerjaan orang tua/wali belum dapat teridentifikasi dengan baik, terutama dengan banyaknya responden yang memilih opsi "lainnya." Hal ini mengindikasikan perlunya penyempurnaan angket dengan menambah opsi yang lebih spesifik terkait pekerjaan orang tua/wali.
3. **Pelayanan Administrasi Akademik:** Mayoritas responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan administrasi akademik, dengan indeks kepuasan sebesar 91,7%. Ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Fakultas Pertanian sudah berjalan dengan baik dan memenuhi harapan orang tua/wali.
4. **Kualitas Pengajaran dan Dosen:** Sebagian besar orang tua/wali mahasiswa juga merasa sangat puas dengan kualitas pengajaran dan dosen di Fakultas Pertanian, dengan indeks kepuasan sebesar 84,8%. Hal ini menandakan bahwa fakultas berhasil memberikan pengajaran yang berkualitas tinggi dan memenuhi ekspektasi orang tua/wali.
5. **Fasilitas Akademik:** 79,4% responden merasa puas dengan fasilitas akademik yang disediakan oleh fakultas. Meskipun demikian, ada sebagian kecil responden yang merasa kurang puas, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam fasilitas yang tersedia.
6. **Dukungan Akademik:** Mayoritas orang tua/wali merasa sangat puas (82,9%) dengan dukungan akademik yang diberikan oleh fakultas yang menunjukkan bahwa fakultas sudah memberikan bantuan yang cukup untuk mendukung keberhasilan akademik mahasiswa.

7. **Keterlibatan Orang Tua:** 80,3% responden menyatakan sangat puas dengan keterlibatan orang tua dalam pelayanan akademik. Ini menunjukkan bahwa fakultas sudah cukup berhasil dalam melibatkan orang tua dalam proses pendidikan mahasiswa, meskipun mungkin masih ada ruang untuk meningkatkan komunikasi lebih lanjut.

4.2. Rekomendasi

1. **Peningkatan Pendidikan Orang Tua/Wali:** Mengingat banyak orang tua/wali yang memiliki tingkat pendidikan rendah, fakultas dapat mempertimbangkan untuk menyediakan program sosialisasi atau pelatihan yang membantu orang tua untuk lebih memahami pentingnya pendidikan tinggi dan mendukung proses pendidikan anak mereka dengan lebih baik.
2. **Penyempurnaan Angket:** Fakultas perlu memperbaiki instrumen survei, terutama dengan memperjelas kategori pekerjaan orang tua/wali agar data yang diperoleh lebih representatif. Penambahan opsi yang lebih spesifik dalam angket bisa membantu pengumpulan data yang lebih akurat.
3. **Pertahankan Pelayanan Administrasi dan Pengajaran Berkualitas:** Pelayanan administrasi akademik dan kualitas pengajaran yang sudah mendapatkan penilaian sangat baik sebaiknya dipertahankan dan ditingkatkan terus-menerus. Fakultas harus memastikan agar pelayanan tetap efisien dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dan orang tua/wali.
4. **Peningkatan Fasilitas Akademik:** Meskipun sebagian besar responden puas, masih terdapat sebagian kecil yang merasa kurang puas. Fakultas perlu melakukan evaluasi dan perbaikan pada fasilitas akademik yang ada, terutama dalam hal ketersediaan ruang belajar, teknologi pendukung, dan sarana lainnya yang dapat menunjang proses belajar mengajar.
5. **Peningkatan Keterlibatan Orang Tua:** Meskipun tingkat keterlibatan orang tua/wali sudah baik, fakultas dapat mencari cara untuk lebih melibatkan mereka dalam berbagai kegiatan akademik dan non-akademik yang berkaitan dengan perkembangan mahasiswa, seperti seminar, workshop, atau forum komunikasi antara fakultas dan orang tua.